

**SÍNDIC  
GREUGES  
CORNELLÀ**  
*El defensor de  
les persones*

**INFORME** | **2015**



**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. Iniciatives d'Ofici**

**2.4. Resum Estadístic de les actuacions del Síndic**

**2.5. Altres activitats del Síndic de Greuges**

**3. Estratègia comunicativa del Síndic:**

**3.1. Les notícies del Síndic**

**3.2. Els espais periòdics del Síndic**

**3.3. Fotografies dels actes**

**4. Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà**

**1.**

# **Presentació**

## 1. PRESENTACIÓ

El contingut de la Memòria corresponent a l'any 2015 recull l'activitat de l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà en un triple vessant. El primer, engloba les queixes i les consultes que han fet arribar els ciutadans a la institució i que conformen el gruix de l'activitat. Una segona part, la integren les Iniciatives d'ofici, que tenen per objectiu la millora de l'Administració i de la normativa que la regula en aquells aspectes que fan referència a la defensa i protecció dels drets dels ciutadans. Finalment, s'hi inclou un resum dels contactes i reunions del Síndic amb entitats i persones de la ciutat per conèixer, de primera mà, la realitat social en la qual es desenvolupa la seva feina.

Des d'un punt de vista numèric, en tot l'any passat l'oficina va tramitar 188 expedients de queixa, 67 consultes i va promoure set Iniciatives d'ofici.

De les queixes, la part més significativa, 110 del total, s'engloben en l'epígraf Servei a les persones. Són les que estan vinculades amb les polítiques socials i mostren, des de diferents vessants, com incideix la crisi econòmica en les persones i famílies més vulnerables, o quins efectes tenen en els ciutadans de Cornellà les retallades pressupostàries en serveis bàsics com la sanitat o l'aplicació de la Llei de Dependència. La segueixen, fins a 56 expedients, les queixes que s'inclouen en l'apartat Territori: sorolls, contaminació ambiental, dret a l'habitatge, desnonaments i manteniment i mobilitat a la via pública. El darrer apartat, el formen els 22 expedients agrupats en el concepte Administració general, on hi ha les tramitacions sobre impostos, sancions de trànsit, aplicació de les ordenances de convivència i responsabilitat patrimonial.

No em vull quedar en la descripció numèrica, perquè analitzar l'activitat únicament des d'aquesta perspectiva pot induir a un error de percepció. Per posar un exemple: darrere de cada expedient, que sempre va encapçalat pel nom i cognom d'una persona, hi acostuma a haver una família, amb menors o gent gran, que acudeixen al Síndic per plantejar el cas més urgent, el de màxima necessitat, darrere el qual s'amaguen altres problemàtiques que durant la tramitació de l'expedient acaben aflorant. Trobem, per tant, que en la majoria de casos, especialment aquells que es vinculen amb polítiques socials, la resolució final és el resultat de múltiples gestions, de més d'una reunió amb la persona afectada, circumstàncies que multipliquen per tres o per quatre el treball que s'amaga darrere d'una senzilla xifra.

Si introdueixo aquest matís, és per subratllar una primera observació. La cronificació de la crisi, un fet que ja apuntava en la Memòria de 2014, incorpora un plus de complexitat en la resolució de cada cas. Cal tenir-ho present a l'hora de jutjar l'esforç de cada administració, de la municipal en particular, dels treballadors socials que són la primera línia de xoc per atendre els requeriments de les persones en situació d'extrema vulnerabilitat i, també, des d'una perspectiva diferent, el treball que realitza la institució del Síndic, com a mecanisme de garantia, des de la proximitat, dels drets dels ciutadans de Cornellà.

Feta una primera aproximació al context socioeconòmic, el detall de les queixes mostra una preeminència que es manté constant al llarg de 2015. Un dels problemes més greus que tenen els ciutadans de Cornellà en risc d'exclusió social és el de la vivenda. Amb una variable, ja no es tracta de la impossibilitat per assumir el cost de la hipoteca, com passava fa uns anys, sinó que la disjuntiva a la qual s'enfronten és com pagar el lloguer del seu habitatge o, en situacions més extremes, el cost d'una habitació. I apareixen, formant part d'un paradigma que creix amb més força, nous perfils d'afectats, com els de famílies monoparentals, de mitjana edat, en alguns casos, fins i tot, amb treball, però amb uns sous tan baixos o amb un nivell de precarietat tan elevada que els impedeix cobrir les despeses bàsiques.

Amb aquesta realitat sobre la taula és injustificable i incomprensible que no existeixi una política d'habitatge social, clara i eficient, per part de les administracions estatal i autonòmica per posar en mans d'aquells que ho necessiten els pisos que van ser traspassats a la SAREB o per promoure vivendes de lloguer social que ajudin a apaivagar un problema que cada vegada es projecta amb més cruïsa.

A parer d'aquest Síndic crec que és important dir sobre qui recau la principal responsabilitat, per així poder discernir amb més precisió els aspectes que haurien de millorar al nostre municipi. Crec que des de l'equip de Govern s'han donat passes significatives per abordar la problemàtica habitacional. En el seu moment es va crear l'Oficina de Mediació Hipotecària, que gestiona la FAVCO, i més recentment s'ha activat el Fons d'habitatge de lloguer social per posar al mercat de lloguer pisos de propietat privada. Sense deixar de banda els ajuts puntuals per impagament de lloguer que es faciliten des de Serveis Socials. Es tracta, a més del seguiment que es va fer per detectar pisos buits en mans de les entitats bancàries, d'iniciatives clares per actuar sobre una realitat que cada vegada té una dimensió més preocupant.

El Síndic dóna suport i esperona propostes com les descrites. Amb tot, faig la següent reflexió. Convé millorar els canals de comunicació i informació amb els afectats o eventuais destinataris de l'oferta de vivenda social, per evitar recels que poden generar imatges distorsionades de la realitat.

Des de l'àmbit municipal, també s'hauria de fer un esforç per no traslladar al ciutadà el conflicte competencial i entre administracions en la garantia d'un dret bàsic, el de l'habitatge. La Memòria recull les queixes que fan referència a aquesta qüestió, tant per part de qui és beneficiari d'una vivenda social com de qui està a l'expectativa perquè la Mesa d'emergència ha d'analitzar el seu cas. Respecte a la darrera qüestió, indicar que el gener d'aquest any vaig promoure una Iniciativa d'ofici instant a modificar el punt del Reglament del registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial a Cornellà que fixa com a requisit previ per a ser adjudicatari d'un habitatge de lloguer social 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. Entenc que l'exigència no s'ajusta al contingut de la Llei del Parlament 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Per part dels responsables municipals, s'ha informat el Síndic que la proposta serà tinguda en compte en l'estudi de les Bases d'habitatge que s'està efectuant.

Un altre dels punts que convé ressenyar és el que gira a l'entorn de les beques menjador. Aquest Síndic va alertar, quan es va obrir el tràmit per a les sol·licituds per al curs 2015-2016, de les conseqüències que tindria per a infants de la nostra ciutat que la Generalitat no garantís l'ajut a tots els demandants que complien els barems. Entenia, i entenc, que no es pot jugar amb un dret bàsic, el de l'alimentació, ni tampoc amb les conseqüències que se'n deriven quan afecten el dret a l'educació en condicions d'igualtat. Novament, la iniciativa municipal ha actuat per minimitzar l'impacte negatiu de la mesura.

En aquest context, esmentar dues qüestions. La primera, per valorar positivament l'activació, el mes de gener passat, del Protocol local de detecció i atenció de situacions d'insuficiència alimentària en infants i adolescents. Era una demanda que havia fet des de feia temps i que servirà per coordinar el treball que fan, en aquest àmbit, la xarxa de serveis socials bàsics, els centres educatius de la ciutat i les àrees bàsiques de salut. I, la segona, per referir-me a la Iniciativa d'Ofici que he tramès al Síndic de Greuges de Catalunya instant a modificar el reglament de beques menjador que aplica el Consell Comarcal del Baix Llobregat i que inclou com a un dels requisits obligatoris per beneficiar-se de l'ajut que tots els membres de la unitat familiar disposin de NIE (número d'identificació d'estranger) o de NIF (número d'identificació fiscal). A parer d'aquest Síndic, la demanda, que no és homogènia en d'altres consells comarcals, sobrepassa la finalitat pretesa amb l'ajut perquè vincula la situació administrativa d'una tercera persona a un dret bàsic, com és el de garantir l'alimentació suficient del menor.

En l'àmbit del Servei a les persones, al llarg de 2015 s'han mantingut les queixes vinculades a la Llei de la Dependència, sobretot per demores en el cobrament reconegut per cures a l'entorn familiar, que he traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya per a què les tramiti. I, també, les vinculades a les prestacions pendents per infant a càrrec, d'entre les més significatives.

Destacar, finalment, una altra tipologia de queixes que conté la Memòria de 2015. Es tracta de les vinculades a l'espai públic i, en concret, les que han promogut veïns de la ciutat per l'impacte acústic i ambiental d'activitats de restauració a la via pública. El Síndic ha gestionat aquesta problemàtica des de la premissa que hi ha d'haver un espai de convivència entre ambdues parts, prenent com a referència el marc que fixen les Ordenances. I, des d'aquesta perspectiva, recomano que la ciutat es doti d'un Pla d'usos que s'aplicaria a aquelles zones de Cornellà, perfectament delimitades, on hi ha constància d'aquesta problemàtica.

Un dels grans debats que gira a l'entorn de la ciutat és com es defensa el bé públic. És a dir, com es plasmen aquelles iniciatives públiques, privades, d'organitzacions socials i d'entitats sense ànim de lucre en la creació d'un espai de convivència plural, participatiu i democràtic que garanteixi la dignitat de les persones i alhora faciliti i asseguri un compromís ciutadà amb Cornellà, per garantir el necessari i imprescindible equilibri entre drets i deures.

Proposo aquesta reflexió sense perdre de vista que un dels grans reptes de ciutats com la de Cornellà és el de preservar el marc de convivència que hem mantingut fins ara. Una peça essencial per assegurar aquest repte és el compromís de l'Administració

municipal, i en particular de l'àrea de Serveis Socials, per corregir el desequilibri que comporta la pèrdua d'ingressos per la manca de treball o per les retallades en serveis bàsics, i també el d'aquelles persones i entitats que, de forma desinteressada, treballen en benefici de la comunitat. Hem de reconèixer aquest esforç, especialment quan les polítiques municipals d'ajut es fan des de l'amenaça legal de suprimir-les, o s'implementen, sovint, des de la manca de coresponsabilitat d'altres administracions que actuen en el territori.

En el necessari equilibri entre drets i deures, no es pot desaprofitar l'oportunitat que ofereix la Llei de Transparència i Bon Govern en tots aquells aspectes que fan referència a la participació ciutadana en els afers de la ciutat. Convindria fer-ne pedagogia, divulgar les possibilitats que ofereix la norma, per a què no quedi en paper mullat i sigui realment eficient.

En el mateix context, és un pas en la bona direcció el compromís de l'equip de Govern per reformular el Servei de Mediació Ciutadana, assumint idees i propostes que vaig incloure en la Iniciativa d'ofici que duu per títol 'Una nova perspectiva de la mediació'. És evident que aquesta nova orientació implica un canvi substancial en la forma de procedir dels departaments de l'Administració afectats pel canvi, adoptant una posició més proactiva en la resolució dels conflictes de convivència. Com a Síndic, encoratjo els funcionaris afectats a assumir el repte, ja que del seu compromís depèn, en gran mesura, l'èxit de la proposta.

També vull emfasitzar la necessitat d'enfortir les polítiques de gènere i, especialment, les que fan referència al paper de la dona a la nostra societat. S'està produint un retrocés, clar i evident, en el camí cap a una veritable igualtat entre dones i homes. Des de la seva perspectiva, la crisi econòmica es tradueix en menys oferta de treball i quan s'aconsegueix majoritàriament és sinònim de precarietat, sous baixos i dificultats en la conciliació laboral i familiar. Perden autonomia i es fan més vulnerables. Des d'un punt de vista normatiu i de recursos és una realitat que està lluny de resoldre's i que no es pot perdre de vista.

Agrair, per últim, a l'equip humà de l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà la seva professionalitat i dedicació.

**2.**

# **Informe sobre les actuacions el Síndic de Greuges de Cornellà**

## **2.1.**

# **Resum de les Consultes ateses (quadre)**

## 2.1. Resum de les Consultes ateses (quadre)

| CONSULTES                     |                                                                                                                                                                                                                                                      | GESTIÓ/ INFORMACIÓ                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADMINISTRACIÓ GENERAL</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Impostos</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| 2015064C                      | <i>Cobrament indegut d'un rebut de la piscina municipal a nom de la seva filla, que fa anys que està donada de baixa. No està d'acord amb la tramitació prevista perquè li retornin els diners i en la utilització de les seves dades bancàries.</i> | El Síndic li recomana que presenti una reclamació a l'Ajuntament perquè esmeni l'errada, tant pel que fa a la tramitació del rebut, com a la utilització de les seves dades personals. |
| <b>Seguretat Ciutadana</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| 2015038C                      | <i>Consulta quin és el procediment que ha de seguir per evitar les molèsties dels seus veïns. Ha trucat diverses vegades a la Guàrdia Urbana.</i>                                                                                                    | El Síndic no pot actuar, en tractar-se d'un conflicte entre particulars. Es deriva al Servei de Mediació Ciutadana per a què atenguin el seu cas.                                      |
| <b>Altres</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| 2015056C                      | <i>La directora d'un CEIP de Cornellà l'ha derivat al Síndic.</i>                                                                                                                                                                                    | El Síndic li dona tota la informació necessària per reunir-se amb el Síndic.                                                                                                           |
| 2015057C                      | <i>Una veïna de Cornellà té problemes amb la comunitat de propietaris on viu.</i>                                                                                                                                                                    | El Síndic no pot actuar. És un conflicte entre particulars. Es deriva al Servei de Mediació Ciutadana per a què atenguin el seu cas.                                                   |
| 2015058C                      | <i>El president d'una comunitat de propietaris no vol convocar una reunió de veïns per parlar de la instal·lació d'un ascensor, quan hi ha persones que ho necessiten.</i>                                                                           | El Síndic no pot actuar. Es deriva al Servei de Mediació Ciutadana per a què atengui el seu cas.                                                                                       |
| <b>TERRITORI</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Disciplina Urbanística</b> |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| 2015045C                      | <i>Consulta sobre la col·locació d'aire condicionat a la façana.</i>                                                                                                                                                                                 | Se li demana que precisi més la consulta per orientar la resposta.                                                                                                                     |
| <b>Habitatge Públic</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| 2015027C                      | <i>El Síndic fa una consulta als Serveis Socials en relació a la creació d'un Fons d'habitatge social destinat a lloguer social.</i>                                                                                                                 | El Síndic no ha rebut cap informació detallada de la consulta feta.                                                                                                                    |

| CONSULTES                                  |                                                                                                                                                                                                                                   | GESTIÓ/ INFORMACIÓ                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Altres</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |
| 2015043C                                   | <i>Vol fer la vorada a la terrassa comunitària d'ús privat. El veïns no volen participar-hi ja que l'escriptura de propietat horitzontal no ho preveu.</i>                                                                        | Ha de consultar un advocat. El Síndic no pot tramitar temes privats.                                                                                                                                  |
| <b>Manteniment i Mobilitat Via Pública</b> |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |
| 2015051C                                   | <i>Una fumigació davant del seu pis provoca desperfectes en el seu balcó.</i>                                                                                                                                                     | Ha de notificar-ho a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament. En el cas de no rebre resposta, pot acudir novament al Síndic.                                                                    |
| 2015052C                                   | <i>Una ciutadana demana que se senyalitzi la separació en bateria per aparcar els cotxes a una zona del seu barri.</i>                                                                                                            | El Síndic li recomana que dirigeixi el seu suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament.                                                                                               |
| <b>Altres</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |
| 2015020C                                   | <i>Sol·licita informació sobre el projecte de soterrament d'una línia d'alta tensió.</i>                                                                                                                                          | El Síndic li recomana que dirigeixi la sol·licitud a l'Ajuntament de Cornellà.                                                                                                                        |
| <b>SERVEIS A LES PERSONES</b>              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Consum</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |
| 2015001C                                   | <i>Discrepa de les comissions que li cobra l'entitat bancària.</i>                                                                                                                                                                | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                          |
| 2015004C                                   | <i>No està conforme amb el treball de duplicat de les claus que li van fer en un establiment. Va presentar una reclamació a l'OMIC i ha tancat el cas.</i>                                                                        | El Síndic no pot actuar en relació a la problemàtica de l'errada en el duplicat de les claus. Amb tot, considera que si no ha estat atès correctament per l'OMIC, pot presentar una queixa al Síndic. |
| 2015005C                                   | <i>Va comprar un bitllet per Internet per viatjar a Perú. Com que ho va fer amb la targeta bancària que li va proporcionar la dona per a qui treballa ara està a nom d'aquesta i no pot viatjar. Va presentar una reclamació.</i> | El Síndic no pot actuar. Se l'adreça a l'OMIC                                                                                                                                                         |

| <b>CONSULTES</b> |                                                                                                                                                  | <b>GESTIÓ/ INFORMACIÓ</b>                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015007C         | <i>Una companyia d'assegurances no vol pagar el sinistre sofert en una comunitat de veïns.</i>                                                   | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                                                               |
| 2015011C         | <i>Va fer una reserva a un restaurant per Nadal i va tenir problemes.</i>                                                                        | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                                                               |
| 2015013C         | <i>Discrepàncies amb la companyia d'assegurances de la comunitat de propietaris de l'immoble on té la titularitat d'un local.</i>                | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                                                               |
| 2015014C         | <i>Informa que la seva companyia d'assegurances no l'atén.</i>                                                                                   | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                                                               |
| 2015016C         | <i>Li va tocar un regal en una excursió. Ha d'anar a buscar-lo a Barcelona. Considera que no és raonable.</i>                                    | No és un tema en què el Síndic pugui intervenir. Pot fer una consulta a l'OMIC.                                                                                                                                                                            |
| 2015019C         | <i>No està d'acord amb la prestació rebuda per una empresa de telefonia mòbil en relació al contracte que va signar i el servei que li dona.</i> | Hauria de presentar una queixa formal davant del Síndic amb la documentació corresponent per poder estudiar la seva tramitació. D'altra banda, se li comunica que pot fer la mateixa consulta a l'OMIC de Cornellà.                                        |
| 2015025C         | <i>Una agència de viatges no li retorna els diners pagats per un viatge que no va poder fer.</i>                                                 | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC, atès que es tracta de la compra d'un bitllet a una agència de viatges a Cornellà. El ciutadà no viu aquí. D'altra banda, se l'informa que pot trucar al 012 de la Generalitat per sol·licitar més informació. |
| 2015026C         | <i>Problemes amb la facturació d'una companyia de telefonia.</i>                                                                                 | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                                                               |
| 2015028C         | <i>Va presentar una reclamació a l'OMIC per un problema a un comerç. L'establiment no disposava de full de reclamacions.</i>                     | Ha de seguir el seu tràmit a l'OMIC i seguir les instruccions d'aquest organisme.                                                                                                                                                                          |

| <b>CONSULTES</b> |                                                                                                                                                                                              | <b>GESTIÓ/ INFORMACIÓ</b>                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015029C         | <i>Té un problema amb el canvi de companyia de subministrament elèctric. El client reconeix una carta de deute.</i>                                                                          | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |
| 2015032C         | <i>Una gran superfície de la població li reclama un pagament fet amb la targeta d'aquesta companyia i que no consta com a pagat. Pot ser un problema en la numeració del compte corrent.</i> | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |
| 2015033C         | <i>La veïna d'una altra població té un problema amb el seu cotxe després de la reparació.</i>                                                                                                | El Síndic recomana a aquesta senyora que contacti amb l'Oficina de Consum de la seva població.                                                                                                              |
| 2015034C         | <i>Considera que la companyia de telefonia li cobra una quantitat indeguda per rescissió del contracte.</i>                                                                                  | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |
| 2015037C         | <i>Per un problema de portabilitat ara li cobren de dues companyies de telefonia diferents.</i>                                                                                              | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |
| 2015039C         | <i>Problemes amb la facturació dels rebuts de la llum des que se li va espatllar el comptador.</i>                                                                                           | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC i a l'oficina d'atenció al client de la companyia elèctrica.                                                                                                    |
| 2015041C         | <i>Reparació de l'escomesa elèctrica per un incendi a la façana. Van actuar els Mossos d'Esquadra.</i>                                                                                       | Se li recomana posar-se en contacte amb la companyia elèctrica per a què repari els danys soferts. En cas contrari, pot plantejar la seva reclamació al defensor del client d'aquesta companyia o a l'OMIC. |
| 2015044C         | <i>Va comprar una màquina d'aigua que no funciona bé. L'empresa no l'atén.</i>                                                                                                               | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |
| 2015049C         | <i>Problema amb una targeta bancària.</i>                                                                                                                                                    | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |
| 2015050C         | <i>Ha fet un canvi de companyia de gas. L'han penalitzat per finalitzar el contracte abans de temps.</i>                                                                                     | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                |

| CONSULTES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | GESTIÓ/ INFORMACIÓ                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015053C  | <i>El representant d'una associació de Veïns exposa al Síndic una sèrie de preguntes tècniques referents al canvi de comptadors elèctrics.</i>                                                                                                                                                                                            | El Síndic no pot contestar a les preguntes de caràcter tècnic que escapen al seu abast. La funció del Síndic és determinar si el procediment del canvi de comptador és l'adequat i vulnera els drets dels ciutadans. |
| 2015054C  | <i>Presenta una reclamació a una empresa de telefonia per disconformitat amb la seva gestió.</i>                                                                                                                                                                                                                                          | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                         |
| 2015059C  | <i>Té un problema amb una companyia de telefonia.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                         |
| 2015060C  | <i>No està d'acord amb la comissió cobrada per una entitat bancària. Es tracta d'una veïna d'una altra població.</i>                                                                                                                                                                                                                      | Se l'informa que ha de presentar una reclamació a l'OMIC de la població on resideix.                                                                                                                                 |
| 2015061C  | <i>Ha rebut una factura que no li correspon pagar.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                         |
| 2015065C  | <i>Té un problema amb la facturació d'una companyia de telefonia.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                         |
| 2015067C  | <i>La representant d'una comunitat de propietaris va acceptar un pressupost per una instal·lació elèctrica. En comprovar que l'operari no tenia cap documentació ni carnet d'instal·lador, aquest va marxar. Vol desistir del contracte i encarregar el treball a un altre instal·lador sense que el primer pugui fer cap reclamació.</i> | El Síndic no pot actuar. Es deriva a l'OMIC.                                                                                                                                                                         |

| CONSULTES                      |                                                                                                                                                                            | GESTIÓ/ INFORMACIÓ                                                                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Altres Ensenyaments</b>     |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                           |
| 2015002C                       | <i>Sol·liciten informació sobre els cursos de castellà.</i>                                                                                                                | El Síndic fa una gestió amb l'Ajuntament per informar-los.                                                                                                |
| <b>Esports</b>                 |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                           |
| 2015040C                       | <i>Un ciutadà no té recursos econòmics i necessita una subvenció per a la piscina del seu fill. Consulta què pot fer.</i>                                                  | El Síndic fa una consulta als responsables d'Esports de l'Ajuntament. A la vista de la informació rebuda considera la tramitació d'una queixa (2015121Q). |
| <b>Tramitació Documentació</b> |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                           |
| 2015003C                       | <i>Té un gos adoptat. Hi ha alguns punts de la gestió de l'animal amb els quals discrepa.</i>                                                                              | El Síndic informa que si no és un tema en què intervingui l'Administració, no pot actuar. Sol·licita més informació a aquesta ciutadana.                  |
| 2015008C                       | <i>La seva filla ha de tramitar un ajut a l'oficina de l'atur. No pot acudir-hi personalment.</i>                                                                          | El Síndic recomana a la veïna que truqui a l'INEM i sol·liciti informació de com pot sol·licitar l'ajut i si pot fer-ho telemàticament.                   |
| 2015010C                       | <i>Ha de tramitar l'arrelament social. No sap què ha de fer. Viu a un altra població.</i>                                                                                  | El Síndic informa aquest ciutadà que truqui al telèfon 012 d'informació de la Generalitat de Catalunya i s'informi.                                       |
| 2015012C                       | <i>Consulta en relació a la manca de cobrament de la subvenció per a la instal·lació d'un ascensor a la seva comunitat.</i>                                                | El Síndic comunica a la veïna que pot presentar una queixa per traslladar-la al Síndic de Greuges de Catalunya.                                           |
| 2015015C                       | <i>Vol canviar al padró municipal el número de passaport pel número de NIE, del qual encara no té el document però sí el número. Diu que el NIE el tindrà en dos dies.</i> | El Síndic li comunica que si aprecia incorreccions en la gestió municipal, primerament ha de presentar una reclamació.                                    |
| 2015017C                       | <i>Acudeix en representació d'una associació. Afirma que un veí va posar com a domicili el d'aquesta associació.</i>                                                       | S'informa la representant de l'esmentada associació que el ciutadà a qui es refereix no ha comparegut davant del Síndic.                                  |
| 2015022C                       | <i>No entén la sentència que ha rebut en relació a un procediment judicial.</i>                                                                                            | El Síndic li explica què vol dir i el deriva al seu advocat perquè tingui coneixement d'aquesta.                                                          |

| CONSULTES                    |                                                                                                                                                                                       | GESTIÓ/ INFORMACIÓ                                                                                                   |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015023C                     | <i>Un veí d'un altra població acudeix al Síndic per disconformitat amb una sentència judicial.</i>                                                                                    | El Síndic no pot actuar. No és un ciutadà empadronat a Cornellà i, a més, encara està obert el procediment judicial. |
| 2015024C                     | <i>Vol tramitar un expedient d'estrangeria.</i>                                                                                                                                       | El Síndic recomana a aquesta ciutadana que truqui al 012 de la Generalitat per rebre informació sobre què ha de fer. |
| 2015030C                     | <i>Consulta sobre la legalitat que ha de complir la instal·lació d'un ascensor ala seva comunitat.</i>                                                                                | El Síndic no pot actuar. Es deriva al Servei de Mediació Ciutadana i a la FAVCO.                                     |
| 2015035C                     | <i>Resolució mitjançant la qual s'arxiven els procediments sancionadors iniciats pel SOC pel fet de no renovar la demanda de treball. No entén què vol dir.</i>                       | Se li explica el contingut de la resolució, però se'l deriva al SOC per a què li ampliïn la informació.              |
| 2015036C                     | <i>Resolució mitjançant la qual s'arxiven els procediments sancionadors iniciats pel SOC pel fet de no renovar la demanda de treball. No entén què vol dir.</i>                       | Se li explica el contingut de la resolució, però se'l deriva al SOC per a què li ampliïn la informació.              |
| 2015046C                     | <i>El pare rep una herència del seu oncle. Assegura que no va rebre la notificació d'hereu. Fa quatre anys que el seu pare va morir i ara han de pagar impostos i endarreriments.</i> | Se l'adreça a l'advocat que ha contractat per a què l'assessori sobre les alternatives legals.                       |
| 2015048C                     | <i>És derivada a l'INEM per tramitar un ajut RAI. Indica que no l'ha atès bé.</i>                                                                                                     | El Síndic li recomana que vagi als Serveis Socials i que expliqui la seva situació.                                  |
| <b>Ajuts Serveis Socials</b> |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                      |
| 2015006C                     | <i>Retard en la gestió per l'adjudicació d'un aparell de tele-assistència.</i>                                                                                                        | El Síndic li recomana que sol·liciti informació als Serveis Socials.                                                 |

| CONSULTES          |                                                                                                                                       | GESTIÓ/ INFORMACIÓ                                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015031C           | <i>Viu amb els tres fills i un nét amb atrofia muscular. Necessita una bicicleta estàtica.</i>                                        | És derivada a la treballadora social perquè l'informi dels ajuts a què té dret.                                                                                            |
| <b>PIRMI</b>       |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |
| 2015009C           | <i>Ha sol·licitat una PNC amb els complements. Té una discapacitat.</i>                                                               | Els Serveis Socials informen el Síndic que la treballadora social va sol·licitar a aquest veí un PNC i un RAI. Amb posterioritat, informen que se li ha concedit un PIRMI. |
| <b>Dependència</b> |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |
| 2015047C           | <i>La seva mare està ingressada a una residència sociosanitària i no té recursos. Sol·licita acollir-se a la Llei de dependència.</i> | És derivada a Serveis socials per rebre assessorament.                                                                                                                     |
| 2015018C           | <i>Ha rebut un escrit de la Generalitat de Catalunya que no entén.</i>                                                                | El Síndic el llegeix i l'informa del contingut, que fa referència a la tributació dels ingressos anuals corresponents a la Llei de dependència.                            |
| <b>Altres</b>      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |
| 2015021C           | <i>No sap què ha de fer perquè el responsable de tramitar els empadronaments l'atengui per valorar el seu cas.</i>                    | El Síndic li recomana que insisteixi en parlar amb el responsable. En cas contrari, li suggereix que presenti una queixa.                                                  |
| 2015042C           | <i>La seva filla té un problema laboral.</i>                                                                                          | El Síndic no pot actuar. Se li aconsella que busqui assessorament d'experts laborals.                                                                                      |
| 2015055C           | <i>Té greus problemes d'assetjament laboral. El metge li ha donat la baixa per aquest motiu.</i>                                      | El Síndic deriva aquesta ciutadana als Sindicats i a la justícia gratuïta.                                                                                                 |
| 2015062C           | <i>Sol·licita informació en relació a una sentència judicial.</i>                                                                     | Donar aquesta informació no correspon al Síndic. És derivada a la Coordinadora contra la Marginació per si el poden ajudar.                                                |
| 2015063C           | <i>Consulta sobre el que ha de pagar per l'herència del seu pare.</i>                                                                 | Se l'informa que aquesta informació ha de consultar-la amb el seu advocat.                                                                                                 |
| 2015066C           | <i>No està d'acord amb la factura de l'advocada.</i>                                                                                  | El Síndic no pot actuar. Es deriva al Col·legi d'Advocats de Barcelona.                                                                                                    |

## **2.2.**

# **Resum dels expedients de Queixes**

### **2.2.1. ADMINISTRACIÓ GENERAL**

L'apartat d'Administració general inclou les queixes sobre impostos, sancions de trànsit, les incloses en les ordenances de convivència, transport públic i responsabilitat patrimonial.

D'entre les queixes que incorpora l'apartat Administració general destaca la que s'inclou en l'expedient 2015053Q. Un veí es va dirigir al Síndic perquè en la sanció que li va imposar la Guàrdia Urbana, per un import de 300 euros, no se li havia permès el pagament fraccionat, atesa la seva situació econòmica.

El Síndic va demanar informació sobre el cas per determinar si hi havia hagut alguna errada en el procediment que justificués la demanda del ciutadà. De les dades aportades, es deduïa que tot i que el veí havia fet un pagament a compte de 50 euros, com no havia sol·licitat el fraccionament de la resta, no se li aplicava.

En la resolució emesa, el Síndic fa la següent consideració. És un deure de l'Administració informar el ciutadà de les possibilitats que ofereix la normativa per al pagament d'una sanció. I afegia que, entre aquesta informació, s'ha d'incloure la possibilitat, quan l'infractor no té recursos per realitzar el pagament, de substituir l'import econòmic per treballs a la comunitat.

La recomanació va ser atesa pel departament d'Activitats i Ordenances Cíviques, i a partir del cas esmentat s'incorpora en les resolucions municipals un paràgraf on es recorda als infractors de la Ordenança de Convivència Ciutadana que al·leguin manca de recursos econòmics, que poden canviar el pagament en metàl·lic de la sanció per treball en benefici de la comunitat.

En el mateix bloc de queixes destaca l'expedient 2015016Q, que posa en valor el paper de la mediació com a una via eficaç en la resolució de conflictes de convivència. Es tracta d'un cas de mediació fallida entre veïns d'un mateix immoble. El ciutadà trasllada al Síndic la queixa on relata que, tot i que les dues parts ja han acudit al Servei de Mediació Ciutadana per dirimir les seves diferències i buscar un punt d'acord, els compromisos no s'han complert.

Cal recordar que els acords assolits a través del servei de mediació no són vinculants, i que resolguin les divergències depèn de la bona voluntat de les parts. En tractar-se d'un conflicte enquistat, el Síndic va demanar al Servei de Mediació Ciutadana i a la Unitat de Convivència Ciutadana de la Guàrdia Urbana un nou intent de solució. La recomanació va ser acceptada.

Finalment, cal esmentar les queixes que fan referència a les sancions en l'àmbit del transport públic. En aquesta tipologia de casos hi ha una dificultat objectiva: la de demostrar que no hi ha voluntat de cometre la infracció. Quan s'aporten proves o l'argumentació és prou sòlida els expedients es deriven al Síndic de Greuges de Catalunya, i la resta es desestimen. En qualsevol cas, s'imposa, a parer d'aquest Síndic municipal, una reflexió: la capacitat sancionadora dels inspectors no és incompatible amb l'arbitri de mecanismes que informin als viatgers de quins són els seus drets i de les possibilitats i vies per reclamar.

## Impostos

**Expedient 2015007Q**

**Assumpte**

**Disconformitat davant la notificació rebuda pel servei municipal d'aigües d'una casa fora de la població de Cornellà per "liquidació per frau" en el subministrament d'aigua.**

**Actuació**

Valoració de la documentació aportada, com una fotografia amb el comptador trencat. L'empresa al·lega que l'ha manipulat. El comptador està a peu de carrer i és accessible a qualsevol persona. S'informa el ciutadà que es derivarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Ens comunica que té cita amb l'OMIC. Com que posteriorment no ha vingut, s'arxiva la queixa.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015023Q**

**Assumpte**

**No està conforme amb la reclamació de l'Administració d'Hisenda d'uns conceptes que no va declarar correctament en anys anteriors. La seva precària situació econòmica li fa difícil mantenir el seu fill menor d'edat.**

**Actuació**

El Síndic no pot admetre a tràmit la queixa perquè la ciutadana no viu a Cornellà. Amb tot, li recomana que parli amb la treballadora social de referència de la població on viu, a fi que atengui les seves necessitats i les de la seva família. En relació a la reclamació d'Hisenda, el Síndic l'assessora sobre els passos a seguir i li facilita el telèfon gratuït de la Defensora del Pueblo de España, que té les competències davant aquesta Administració, per si vol fer una consulta o presentar una queixa.

### **Resolució**

No admesa a tràmit.

### **Expedient 2015042Q**

#### **Assumpte**

**No està conforme amb la liquidació complementària de l'Agència Tributària en relació a l'Impost de Transmissions Patrimonials d'un habitatge que va adquirir. L'entitat bancària li va taxar el pis per sobre del preu de compra.**

#### **Actuació**

El Síndic informa el veí que no pot admetre la seva queixa, ja que primerament ha de presentar una reclamació a l'Agència Tributària.

### **Resolució**

No admesa a tràmit.

## **Sancions Trànsit**

### **Expedient 2015012Q**

#### **Assumpte**

**El promotor de la queixa exposa la disconformitat amb l'estacionament de vehicles dels Mossos d'Esquadra al Passeig dels FFCC, cantonada Verge de Montserrat, coincidint amb esdeveniments esportius, per envair el pas de vianants i dificultar el pas de persones amb mobilitat reduïda.**

#### **Actuació**

El Síndic es va dirigir al responsable dels Mossos d'Esquadra de la ciutat. Han canviat la ubicació dels vehicles i s'ha restablert la mobilitat.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

### **Expedient 2015092Q**

#### **Assumpte**

**La promotora de la queixa exposa que té una ordre d'embargament relacionada amb una sanció de trànsit promoguda per l'Ajuntament i que pot demostrar que no li correspon. Ha fet diverses reclamacions i es va entrevistar amb el tinent d'alcalde, a qui li va explicar el cas.**

#### **Actuació**

El Síndic registra la recepció de la queixa i l'admet a tràmit. Sol·licita a la ciutadana que porti la documentació que acrediti el fet. Com que no l'aporta, el Síndic es posa novament en contacte amb la ciutadana que comunica que desisteix de la queixa.

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015107Q**

#### **Assumpte**

**Manca de notificació en temps i forma de la sanció imposada per la Guàrdia Urbana de Cornellà el passat mes d'abril. Al·lega que no li van lliurar en mà. Quan ha rebut la notificació ja havia passat el termini de pagament.**

#### **Actuació**

El Síndic deriva aquesta ciutadana a l'Ajuntament perquè sol·liciti informació sobre la notificació de la sanció. Informa amb posterioritat que l'Organisme de Gestió Tributària l'ha atès correctament i li han prorrogat el termini de pagament de la sanció.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

## **Sancions Ordenances**

**Expedient 2015053Q**

#### **Assumpte**

**Disconformitat amb la resolució de la sanció imposada per la Guàrdia Urbana de Cornellà per consum de begudes alcohòliques a la via pública. A causa de la precària situació econòmica en què es troba va dirigir una instància a l'Ajuntament sol·licitant el pagament fraccionat.**

#### **Actuació**

El Síndic accepta la queixa a tràmit. Sol·licita còpia de l'expedient sancionador als responsables municipals. De la informació rebuda el Síndic fa les següents consideracions: no s'aclareix en quina situació es troba el procediment de pagament fraccionat sol·licitat pel promotor de la queixa, després que ja hagués fet un primer pagament directament a l'Ajuntament. No consta que se l'hagi informat del dret a substituir aquesta sanció per treballs en benefici de la comunitat, d'acord amb el que preveu la normativa municipal. El Síndic recomana, en la seva resolució, que es revisi l'expedient per ajustar-lo a la demanda del ciutadà, recorda que el deure d'informar és una part essencial de la tasca dels servidors públics per evitar la indefensió. S'accepta la recomanació del Síndic. Des del departament responsable es considera adient incorporar en les resolucions municipals la possibilitat d'afegir aquesta informació.

### **Resolució**

Tràmit amb recomanació acceptada.

**Expedient 2015060Q**

**Assumpte**

**Disconformitat amb la sanció imposada per la Guàrdia Urbana quan celebraven una festa d'aniversari per no respectar el descans dels veïns.**

**Actuació**

El Síndic informa el veí que no pot admetre la queixa. En primer lloc, ha de presentar al·legacions a l'Ajuntament. Li comunica que, en el cas de considerar que la resposta no atén els seus drets o no hi hagi resposta, pot acudir novament a la institució per estudiar la tramitació d'una queixa.

**Resolució**

No admesa a tràmit.

**Expedient 2015078Q**

**Assumpte**

**Disconformitat amb una resolució relacionada amb les sancions imposades per la Guàrdia Urbana.**

**Actuació**

El Síndic demana als responsables municipals informació per verificar la versió aportada per l'agent. Analitzada la presumpció de veracitat en la descripció dels fets i atès que no hi ha proves en sentit contrari, el Síndic considera que no es pot determinar vulneració de drets.

**Resolució**

Desestimació de la queixa.

**Expedient 2015118Q**

**Assumpte**

**El departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Policia, ha sancionat el promotor de la queixa amb el pagament de la quantitat de 450 euros. Com que no té mitjans per poder-hi fer front, sol·licita un fraccionament que li és atorgat. Ha de pagar uns 51 euros mensuals, quantitat que tampoc poc pagar, atesa la seva situació econòmica.**

**Actuació**

El Síndic informa el ciutadà que presenti un recurs davant l'Administració. No té ingressos i no el poden embargar. Li comunica que sol·liciti a l'Administració el pagament de la sanció amb treball social. En el cas que no sigui atès aquest Síndic municipal estudiarà la queixa per traslladar-la al Síndic de Catalunya. Com que no s'ha rebut cap notificació, entén que la problemàtica s'ha resolt favorablement.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

## **Sancions Transport Públic**

**Expedient 2015005Q**

**Assumpte**

**Disconformitat amb la sanció imposada per no presentar a l'inspector cap títol de transport vàlid que autoritzi la titular a romandre a l'interior de les instal·lacions del Ferrocarril Metropolità de Barcelona. Va utilitzar la T12 de la seva filla per equivocació i la van sancionar. No té mitjans per fer-se càrrec de la sanció.**

**Actuació**

De la informació aportada per aquesta veïna es desprèn que no hi ha hagut cap vulneració dels seus drets. Com que afirma que no pot pagar la sanció, el Síndic li recomana que en sol·liciti el fraccionament. En cas que no acceptin l'ajornament, pot dirigir-se al Síndic per presentar una queixa davant del Síndic de Catalunya. Com que no torna el Síndic considera que desisteix tàcitament de la tramitació de la queixa.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015009Q**

**Assumpte**

**No està d'acord amb la resposta a la reclamació davant TMB en relació a la sanció imposada a la seva filla, menor d'edat, en un autobús de la línia 95 de la nostra ciutat, el novembre de 2014. L'inspector li va exigir 50 euros en concepte de "pronto pago". En no fer efectiva aquesta quantitat, la va fer baixar del vehicle. Considera desproporcionat aquest procediment sancionador, sobretot si es tracta d'un menor.**

**Actuació**

Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'autorització del seu promotor, per ser un cas de la seva competència.

**Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015046Q**

**Assumpte**

**No està conforme amb el requeriment de l'Agència Tributària d'un import de 360 euros corresponent a la sanció imposada per l'inspector del TRAM l'any 2012 per portar una T4 i no estar-hi autoritzat. Al·lega que desconeixia que havia de portar el Carnet Rosa amb el títol de viatge.**

**Actuació**

El Síndic comunica al ciutadà que no pot fer ús de la targeta sense l'acreditació esmentada. L'informa sobre el procediment per tramitar aquest carnet. Considera que no hi ha una vulneració dels seus drets.

**Resolució**

Desestimació de la queixa.

**Expedient 2015062Q**

**Assumpte**

**Disconformitat amb la sanció imposada per un inspector al TRAM en considerar que no va presentar un títol de transport vàlid que l'autoritzés a viatjar en tramvia.**

**Actuació**

El Síndic trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un cas de la seva competència. En la seva resolució, el Síndic de Greuges de Catalunya no observa irregularitat en l'actuació dels inspectors del TRAM.

**Resolució**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2015122Q**

**Assumpte**

**No està conforme amb la resposta de les Oficines del TRAM a la reclamació presentada per la sanció que li va imposar un inspector.**

**Actuació**

Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya, al ser una problemàtica de la seva competència. De la resolució d'aquest, es desprèn la no apreciació de cap actuació irregular i tanca l'expedient.

Aquest Síndic municipal es planteja fer una iniciativa d'ofici en el cas que hi hagi una queixa similar per posar en relleu l'actuació dels inspectors del transport públic que, complint amb la seva obligació de sancionar, no assumeixen les circumstàncies personals dels viatgers que "sense cap intenció d'infringir" són sancionats per la "presumpta" intenció de fer-ho.

**Resolució**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2015128Q**

**Assumpte**

**Disconformitat amb la notificació de providència d'a premi de l'Agència Tributària, relacionada amb una sanció lleu de transport per un total de 360 euros. Indica que fa dos anys que va ser sancionada al TRAM per no haver validat el seu bitllet. Va presentar un recurs adjuntant un informe mèdic, portava crosses per ajudar-se a caminar. Manifesta que en entrar al TRAM es va asseure esperant que la majoria dels viatgers validessin els seus títols. Actualment, la seva situació econòmica és greu i no pot assumir el pagament. Ha sol·licitat un ajornament. No ha rebut resposta al seu recurs.**

### **Actuació**

El Síndic dóna indicacions a la promotora de la queixa dels passos a seguir en relació a la providència d'a premi. Li diu que porti la documentació que consideri oportuna per traslladar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. Com que no presenta cap document acreditatiu per justificar la tramitació de la queixa, es desestima la tramitació.

### **Resolució**

Desestimació de la queixa.

## **Seguretat Ciutadana**

### **Expedient 2015016Q**

#### **Assumpte**

**Molèsties produïdes pels veïns que viuen al pis superior. Ja va utilitzar el Servei de Mediació Ciutadana. No compleixen els acords. Tots dos pisos són de lloguer.**

#### **Actuació**

El Síndic recomana al Servei de Mediació Ciutadana i a la Unitat de Convivència Ciutadana que citin novament a les parts i als representants de la propietat de l'immoble per intentar una solució amistosa al conflicte i per resoldre definitivament els dubtes que exposen els dos inquilins per l'ús dels espais comuns. La recomanació ha estat acceptada i el Síndic tanca l'expedient.

#### **Resolució**

Recomanació del Síndic acceptada per l'Administració.

### **Expedient 2015134Q**

#### **Assumpte**

**Queixa per incivisme a l'entorn de la seva vivenda, provocat per clients que surten d'una discoteca pròxima i consumeixen begudes alcohòliques al carrer.**

#### **Actuació**

El Síndic comunica al veí que, primerament, ha de presentar una queixa a l'Ajuntament, que és el responsable de vetllar per la convivència a la ciutat. L'informa que, si no és atès per l'Administració, es dirigeixi novament a aquesta institució per formalitzar una queixa.

#### **Resolució**

No admesa.

## **Responsabilitat Patrimonial**

**Expedient 2015001Q**

### **Assumpte**

**El gener de 2015 es produeix un accident en un trenet del parc de Can Mercader que els ocasiona ferides lleus. La promotora de la queixa considera que no van ser atesos adequadament, ja que ells mateixos van haver d'anar a la farmaciola i fer-se les cures corresponents.**

### **Actuació**

El Síndic informa a la ciutadana que presenti una reclamació patrimonial davant l'Ajuntament amb la descripció dels fets. En paral·lel, el Síndic dirigeix un escrit el 13 de gener de 2015 al responsable polític municipal per esbrinar quina seria la responsabilitat de l'Administració, atès que es tracta d'una activitat en un espai públic. Tot i que es va sol·licitar la informació en la data ressenyada, i d'acord amb el que preveu l'article 13 del Reglament Orgànic Regulador del Funcionament i Règim Jurídic del Síndic Municipal de Greuges, a data d'avui no ha rebut cap resposta.

El 15 de gener de 2016, el Síndic es va posar en contacte amb la promotora de la queixa per saber si havia presentat la reclamació a l'Ajuntament, tal com li va indicar. Explica que va presentar aquestes reclamacions a l'Ajuntament i als responsables del "trenet" i expressa el seu desacord amb la resposta. Opta per desistir del seguiment de la queixa davant del Síndic.

En la resolució, el Síndic recorda als responsables municipals l'obligació de respondre als informes sol·licitats, entenent que el silenci vulnera un reglament municipal, obstaculitza la tasca de la institució i pot ocasionar una vulneració dels drets del ciutadà davant l'Administració. En concret, l'article 14 del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà diu: "... 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..."

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015030Q**

### **Assumpte**

**La seva mare està ingressada a una residència de Cornellà per una caiguda que va tenir per manca de condicions del paviment al carrer. El seu fill considera que l'Ajuntament s'ha de fer càrrec de les despeses ocasionades pels danys soferts. D'altra banda, no sap quina quantitat ha de pagar a la residència, una vegada esgotat el període de recuperació sanitari.**

**Actuació**

El Síndic informa el ciutadà que no pot admetre la queixa. L'informa que, abans, ha de presentar a l'Ajuntament una sol·licitud de responsabilitat patrimonial aportant les proves que estimi oportunes. En relació al cost de la residència, indica al veí que parli amb la treballadora social del centre on està ingressada la seva mare perquè l'assessori en la seva demanda.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015050Q**

**Assumpte**

**No està conforme amb l'actuació de la Guàrdia Urbana en un incident aliè ocorregut el cap de setmana en un mur que rodeja les instal·lacions de la seva empresa. Qüestiona que no es posessin en contacte amb els responsables de l'empresa en el moment en què es van produir els fets.**

**Actuació**

El Síndic demana informació als responsables de la Guàrdia Urbana sobre el protocol d'actuació en aquests casos. De la resposta rebuda per part del Cap de la Guàrdia Urbana, el Síndic observa que no hi ha un funcionament anòmal i que no s'ha vulnerat cap dret.

**Resolució**

Arxiu amb resultat negatiu.

**Expedient 2015106Q**

**Assumpte**

**El seu fill va patir un accident a la porta del col·legi públic on està escolaritzat. La promotora de la queixa va presentar una reclamació a l'”A prop teu” de l'Ajuntament. Se li va recomanar que presentés una reclamació patrimonial al Registre General de l'Ajuntament.**

**Actuació**

El Síndic indica a la veïna que aquest és el procediment a seguir. Fa un seguiment de la queixa, i després d'un temps prudencial, es posa en contacte amb la ciutadana per esbrinar la situació actual del cas. Ens informa que encara no ha presentat la reclamació. El Síndic considera que la veïna ha estat atesa correctament per l'Administració, tot i que ha decidit no seguir les instruccions rebudes.

**Resolució**

Desestimació de la queixa.

## **2.2.2. TERRITORI**

En l'apartat Territori s'inclouen les queixes sobre sorolls, contaminació ambiental, llicències d'obres, dret a l'habitatge, habitatge públic, desnonaments i manteniment i mobilitat pública.

Durant el 2015, l'oficina del Síndic ha rebut un volum significatiu de queixes vinculades al soroll, especialment relacionades amb l'impacte acústic de les terrasses i locals de restauració durant el període estival. Destaca, en aquest bloc, les promogudes per un sector de veïns del barri Almeda, queixosos per la concentració de locals de restauració en una mateixa zona (expedients 2015 132/147/152/157/160/166/168).

El Síndic va tramitar les queixes des d'una consideració prèvia: el plantejament d'una part mai pot anul·lar la de l'altra. És a dir, la solució al conflicte, sempre i quan hi hagués un respecte estricte a la normativa, no podia passar per eliminar l'activitat econòmica.

Des d'aquests paràmetres, que els veïns van acceptar en les diferents reunions que aquesta institució va mantenir amb ells, la tramitació de la queixa, a la qual a més dels sorolls s'hi afegien les males olors de les cuines, va tenir diferents fases. En la primera, el Síndic va recollir la informació vinculada als permisos i verificacions subsegüents per l'exercici de l'activitat, número de taules i cadires permeses a les diferents terrasses, actuacions de la Guàrdia Urbana i estudis de sonometria.

Les dades van permetre acotar el conflicte i van ser el punt de partida per a les solucions posteriors, tendents a minimitzar els sorolls i eliminar les males olors. Les mesures adoptades en el moment de redactar la Memòria mostren que el conflicte està en vies de solució. S'ha de dir, a manera de reflexió, que el Síndic va proposar, amb resultat negatiu, la mediació de l'Ajuntament per buscar un punt de trobada entre les parts i que va ser la persistència en la sol·licitud d'informació la que ha permès albirar un resultat positiu.

A la vista de l'experiència aportada per aquest i d'altres casos, el Síndic ha promogut una Iniciativa d'ofici demanant als responsables municipals si tenen previst elaborar un Pla d'usos en aquelles zones de la ciutat on es detecten problemes de sorolls, derivats de la convivència entre veïns i activitats de restauració.

Els desnonaments i el dret a l'habitatge conformen el segon bloc d'aquest epígraf. Segueix sent un problema greu i preocupant. Tot i la ràpida acció dels Serveis Socials per oferir alternatives a les persones afectades i recursos econòmics per eixugar els impagaments del lloguer, el problema, més enllà de les xifres que aporta aquesta Memòria, no es pot minimitzar. És important remarcar la següent dada sociològica. La majoria de persones que promouen la queixa són ciutadans de mitjana edat i amb sous baixos, insuficients per afrontar les despeses corrents.

L'actuació del Síndic ha estat la de fer de mitjancer amb els Serveis Socials per evitar que la pèrdua de l'habitatge o de l'habitació en la qual viuen impliqui una desprotecció del ciutadà i dels familiars que en depenen, especialment si hi ha menors.

En aquest context, són rellevants els expedients inscrits amb els números 2015162Q i 2015169Q. Les promotores de la queixa traslladen al Síndic que no han estat admeses en la llista de la Mesa d'emergència per a la concessió d'un pis en règim de lloguer social, perquè no poden acreditar l'empadronament a la ciutat en els darrers cinc anys anteriors a la sol·licitud. Tot i que no correspon a la Memòria del 2015, el passat mes de gener el Síndic va promoure una Iniciativa d'ofici instant que s'anul·li aquesta clàusula perquè no s'ajusta a les previsions de la Llei 24/2015 del Parlament de Catalunya de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Des del departament d'Educació i Política social s'ha fet arribar el compromís d'estudiar la proposta.

Per últim, persisteixen els desajustos en el procediment que hauria de seguir el ciutadà en la majoria de les queixes sobre manteniment i mobilitat a la via pública. Arriben a l'oficina del Síndic sense haver-les tramès en primera instància als responsables municipals a través de la Oficina d'Atenció Ciutadana o a través d'altres plataformes com 'A Prop Teu'. Sense que la magnitud dels casos sigui rellevant, no deixa de ser significatiu.

## Sorolls

### **Expedient 2015006Q**

#### **Assumpte**

**Molèsties ocasionades per sorolls provinents de l'activitat de servei de bar ubicada als baixos de l'edifici on viu.**

#### **Actuació**

El Síndic es posa en contacte amb els responsables del departament d'Activitats i Ordenances Cíviques. De la informació rebuda, referent a l'actuació de la Guàrdia Urbana, considera que la família ha estat atesa correctament pels responsables de l'Ajuntament. El promotor de la queixa ha desestimat diverses proves sonomètriques per verificar el nivell de soroll. El Síndic adverteix que aquesta actitud es pot interpretar com una

mostra de desinterès o d'instrumentalització dels serveis que posa l'Administració al servei dels veïns.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015014Q**

**Assumpte**

**Finalitzada la mediació a través del Servei de Mediació Ciutadana per molèsties dels seus veïns, es mostra disconforme amb el resultat.**

**Actuació**

El Síndic admet la queixa a tràmit i es posa en contacte amb els responsables de Polítiques d'Integració i amb el Cap de la Guàrdia Urbana. Analitzades les respostes, el Síndic s'entrevista amb la ciutadana per comunicar-li que no hi ha dades aportades ni base suficient per considerar que l'Administració no l'atén.

**Resolució**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2015031Q**

**Assumpte**

**Molèsties ocasionades pels sorolls provinents per l'activitat del supermercat ubicat als baixos de l'edifici on viu. El juliol de 2014 van fer obres.**

**Actuació**

El Síndic accepta la queixa a tràmit i es posa en contacte amb les directores d'Activitats i Ordenances Cíviques i d' Acció Territorial i Habitatge. Amb la informació rebuda, s'entrevista amb la promotora de la queixa que insisteix en les molèsties per sorolls i vibracions a casa seva. El Síndic sol·licita una ampliació dels informes. D'entre les dades aportades, persisteix el dubte sobre la vinculació de les molèsties amb les obres i la potència dels aparells vinculats a l'activitat el supermercat, sobre l'impacte que pot tenir la diferent ubicació dels aparells d'aire condicionat i si el canvi suposa una alteració de la llicència d'activitats atorgada a l'inici de l'activitat comercial. El Síndic deixa clar, en la seva resolució, que els continuats requeriments a l'Administració per obtenir més informació sobre el cas que exposa la ciutadana deriven de les imprecisions en relació a les dades aportades pels responsables municipals. Opina que l'Administració ha hagut de dedicar temps i recursos a una problemàtica que, en el millor dels casos, s'hagués pogut resoldre amb una eficaç tasca de mediació per acotar el problema i, eventualment, adoptar les mesures correctores adients.

El Síndic recomana als responsables de l'Ajuntament que adoptin les iniciatives oportunes per realitzar-la. No s'arxiva l'expedient sense la resposta a la recomanació del Síndic. Atès que amb posterioritat s'ha fet una nova inspecció "in situ" per comprovar les vibracions, sense que l'enginyer municipal observés cap anomalia, s'arxiva l'expedient al considerar que les molèsties s'han resolt.

**Resolució**

Arxiu amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015059Q**

##### **Assumpte**

**Considera que el servei de bar ubicat davant de casa seva no compleix la normativa d'horaris per a la instal·lació de taules i cadires a la via pública. Provoca molèsties a primera hora del matí.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als departaments vinculats al cas. Els tècnics municipals informen que no hi ha un horari matinal per instal·lar les taules i cadires a la via pública i que es regeix per la Ordenança de Convivència Ciutadana i per l'Ordre d'horaris d'establiments espectacles i activitats recreatives. El Síndic observa contradiccions en les normatives aplicables. Recomana als responsables del departament d'Activitats i Ordenances Cíviques de l'Ajuntament que es modifiqui l'Ordenança reguladora de l'ocupació de la via pública per taules i cadires quant a l'horari de la instal·lació d'aquestes i que es fixi un criteri similar al que opera per la recollida.

##### **Resolució**

Recomanació Pendent.

#### **Expedient 2015063Q**

##### **Assumpte**

**Queixa per les molèsties ocasionades pels sorolls provinents dels concerts promoguts a les festes de la primavera de l'Ajuntament de L'Hospitalet. Es realitzen en un parc situat en la línia divisòria amb Cornellà, on viu amb la seva família. Va presentar una queixa a l'Ajuntament de L'Hospitalet, però discrepa de la resposta en considerar que persisteix la vulneració del dret al descans.**

##### **Actuació**

Atès que el Síndic no pot actuar davant l'Ajuntament de L'Hospitalet. Ha derivat la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

##### **Resolució**

Tràmit pendent

#### **Expedient 2015072Q**

##### **Assumpte**

**Molèsties ocasionades pels reiterats concerts i actes musicals a la plaça de Sant Ildefons durant el cap de setmana i pels horaris de les actuacions.**

##### **Actuació**

El Síndic accepta la queixa i es posa en contacte amb els responsables municipals per demanar informació sobre el criteri de distribució de les activitats públiques, les mesures de control sonòmetric i els mecanismes d'informació als veïns. Dels informes que aquest Síndic rep dedueix que el protocol d'actuació dels responsables municipals ofereix suficients garanties i no lesiona els drets dels ciutadans que viuen en les immediacions de la plaça.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015073Q**

**Assumpte**

**No està d'acord amb les activitats musicals que es fan al carrer. Concretament, a una plaça de la ciutat on diu que el soroll no la deixa descansar.**

**Actuació**

Aquesta veïna presenta la queixa mitjançant correu electrònic. Com que no s'identifica el Síndic li requereix les dades. No s'admeten queixes anònimes. A banda, sol·licita un informe a la Guàrdia Urbana on consten dues denúncies de la mateixa persona. En una comprovació del nivell sonomètric es comprova que està dins dels paràmetres admesos.

**Resolució**

Queixa desestimada.

**Expedient 2015074Q**

**Assumpte**

**Denuncia sorolls nocturns provocats per obres a la via del tren al tram de Can Mercader.**

**Actuació**

El Síndic informa al veí que no pot admetre la queixa, ja que primerament ha de presentar la reclamació a l'Ajuntament, que és qui pot aportar informació.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015082Q**

**Assumpte**

**Molèsties ocasionades pel desenvolupament de l'activitat de servei de bar al costat de casa seva.**

**Actuació**

El Síndic ja va fer una resolució en relació a la mateixa queixa (2014086Q) on requeria al departament d'Activitats i Ordenances Cíviques un nou projecte d'insonorització de l'activitat. El Síndic va tancar l'expedient atès que s'havien acceptat les demandes de la promotora de la queixa. La veïna es dirigeix novament al Síndic al considerar que s'ha incomplet la resolució en no haver-se fet cap nou treball d'insonorització del local. Comunica al Síndic que farà una nova reclamació a l'Ajuntament per incompliment de l'acord. El Síndic accepta la nova queixa a tràmit i indica a la ciutadana que quan tingui la resposta de l'Ajuntament ens la faci arribar, per avaluar el cas i decidir l'actuació. Passat un temps, el Síndic es posa en contacte amb la promotora de la queixa per esbrinar si persisteixen les molèsties derivades de l'activitat i l'actuació de l'Administració. A data d'avui no s'ha rebut cap notificació.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015089Q**

**Assumpte**

**Molèsties produïdes per un concert a la via pública durant les festes de Cornellà.**

**Actuació**

El Síndic admet la queixa a tràmit i sol·licita a la veïna més informació sobre les seves dades personals, que no aporta.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015101Q**

**Assumpte**

**Desacord amb l'horari de recollida d'escombraries a mitjanit. Assegura que el soroll altera el dret al descans.**

**Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables del departament de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament per esbrinar els horaris de recollida d'escombraries. De la informació rebuda, tant pel que fa als horaris com pel criteri a seguir, es dedueix que l'horari nocturn és necessari per evitar molèsties viàries de gran impacte a la ciutat. El Síndic considera que es tracta d'un servei públic que beneficia el conjunt dels ciutadans, inclòs el propi promotor de la queixa, i que si en algun moment ocasiona molèsties aquestes mai excedeixen dels límits fixats per les Ordenances Municipals. Suggereix al ciutadà que, si les molèsties sobrepassen els límits propis d'aquesta activitat, es posi en contacte amb el departament de Medi Ambient.

**Resolució**

Queixa desestimada.

**Expedient 2015104Q**

**Assumpte**

**Molèsties generades pels sorolls provinents de l'activitat esportiva a les pistes municipals de Can Carbonell.**

**Actuació**

El Síndic es posa en contacte amb el responsable d'Esports de l'Ajuntament per conèixer les mesures d'insonorització de les pistes, atès que en una anterior ocasió ja havia actuat. En el seguiment del cas, contacta amb la interessada, que l'informa que està sent atesa per l'Administració i considera satisfactòria l'actuació municipal.

**Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015125Q**

##### **Assumpte**

**Molèsties produïdes pel soroll dels ventiladors que provoca un armari de comunicacions instal·lat davant de l'edifici on viu.**

##### **Actuació**

El Síndic registra la recepció de la queixa i sol·licita informació als responsables de la via pública, perquè li facin arribar les iniciatives i gestions realitzades sobre el cas, i les mesures adoptades per minimitzar l'impacte de les molèsties. El Síndic fa una inspecció "in situ" i no detecta sorolls que puguin provocar molèsties rellevants als veïns. Els responsables de l'Ajuntament fan un mesurament que dona negatiu. El Síndic considera que el veí es atès per l'Administració.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015132Q**

##### **Assumpte**

**Sorolls per la instal·lació de terrasses d'activitats de servei de bar ubicades a l'entorn dels seus habitatges. També denuncien males olors provinents de les xemeneies dels locals que estan instal·lades als patis interiors de l'edifici.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals sobre autoritzacions de les activitats descrites i mesures per minimitzar l'impacte acústic. En el cas de les terrasses, el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) en què pregunta si, com a conseqüència d'aquest i de casos similars, l'Ajuntament té un pla d'usos, o preveu redactar-lo, per garantir la convivència de terrasses i veïns.

Respecte a la insonorització dels locals, i com a conseqüència de medicions sonomètriques, el departament d'Activitats i Ordenances Cíviques insta diverses mesures per garantir que el local afectat s'adapti a la normativa.

Quant a les males olors provinents de les xemeneies extractores, el promotor de la queixa informa que el cas està en vies de solució.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015147Q**

##### **Assumpte**

**Problemàtica pels sorolls que genera la instal·lació de terrasses de les activitats de servei de bar ubicades a l'entorn dels seus habitatges. També denuncien males olors provinents de les xemeneies dels locals que estan instal·lades als patis interiors de l'edifici.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals. Després de la resposta rebuda, i en atenció a les diverses queixes de ciutadans relacionades amb els sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades,

provoquen molèsties als veïns de la zona i, sovint, vulneren el dret al descans quan l'activitat lúdica deriva en una infracció de la Ordenança de Convivència, el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà per a l'ordenament d'activitats de servei de bar i terrasses a la via pública.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015152Q**

**Assumpte**

**Problemàtica pels sorolls que genera la instal·lació de terrasses de les activitats de servei de bar ubicades al voltant dels seus habitatges i males olors provinents de les xemeneies instal·lades als patis interior de l'edifici.**

**Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals. Després de la resposta rebuda, i en atenció a les diverses queixes de ciutadans relacionades amb els sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades, provoquen molèsties als veïns de la zona i, sovint, vulneren el dret al descans quan l'activitat lúdica deriva en una infracció de la Ordenança de Convivència, el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà per a l'ordenament d'activitats de servei de bar i terrasses a la via pública.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015157Q**

**Assumpte**

**Problemàtica pels sorolls que genera la instal·lació de terrasses de les activitats de servei de bar ubicades prop dels habitatges. Molèstia per sorolls i vibracions al pis. Males olors provinents de les xemeneies instal·lades als patis interiors de l'edifici.**

**Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals sobre les llicències de les activitats descrites. Després de la resposta rebuda, i en atenció a les diverses queixes de ciutadans relacionades amb els sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades, provoquen molèsties als veïns de la zona el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà que ordeni aquest tipus d'activitats en zones de gran concentració. D'altra banda, el Síndic és informat pel departament d'Activitats del decret notificat al titular d'una de les activitats perquè insonoritzi el local.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015160Q**

##### **Assumpte**

**Problemàtica pels sorolls que genera la instal·lació de terrasses d'activitats de servei de bar ubicades a l'entorn dels seus habitatges. Molèsties per sorolls i vibracions procedents d'un establiment amb llicència de restaurant i males olors provinents de les xemeneies instal·lades als patis interiors de l'edifici.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals sobre les llicències de les activitats descrites. Després de la resposta rebuda, i en atenció a les diverses queixes de ciutadans relacionades amb els sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades, provoquen molèsties als veïns de la zona, el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà que ordeni aquest tipus d'activitats en zones de gran concentració. D'altra banda, el Síndic és informat pel departament d'Activitats del decret notificat al titular d'una de les activitats perquè insonoritzi el local.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015166Q**

##### **Assumpte**

**Problemàtica pels sorolls que genera la instal·lació de terrasses de les activitats de servei de bar ubicades al voltant dels seus habitatges. Molèsties per sorolls i vibracions procedents d'un restaurant i males olors provinents de les xemeneies instal·lades als patis interiors de l'edifici.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals sobre les llicències de les activitats descrites. Després de la resposta rebuda, i en atenció a les diverses queixes de ciutadans relacionades amb els sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades, provoquen molèsties als veïns de la zona, el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà que ordeni aquest tipus d'activitats en zones de gran concentració. D'altra banda, el Síndic és informat pel departament d'Activitats del decret notificat al titular d'una de les activitats perquè insonoritzi el local.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015168Q**

##### **Assumpte**

**Problemàtica pels sorolls que genera la instal·lació de terrasses de les activitats de servei de bar ubicades al voltant dels seus habitatges. Molèstia per sorolls i vibracions per l'activitat d'un restaurant. Males olors provinents de les xemeneies instal·lades als patis de veïns.**

### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals. Després de la resposta rebuda i en atenció a les diverses queixes de ciutadans relacionades amb els sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades, provoquen molèsties als veïns de la zona el Síndic promou una Iniciativa d'Ofici (2015005I) sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà que ordeni aquest tipus d'activitats en zones de gran concentració. D'altra banda, el Síndic és informat pel departament d'Activitats del decret notificat al titular d'una de les activitats perquè insonoritzi el local.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015179Q**

### **Assumpte**

**Sorolls provocats pels motors dels frigorífics d'un supermercat situats als baixos de la vivenda on viuen. La promotora de la queixa, en nom de la comunitat, també descriu la situació d'inseguretat dels veïns de l'immoble per dos conats d'incendi a l'establiment.**

### **Actuació**

Aquest Síndic ja va intervenir en aquest cas a instàncies d'una altra veïna de l'immoble que va concloure amb una recomanació, no acceptada, en què instava a una mediació entre els responsables del supermercat i els veïns per acotar el problema i adoptar les mesures correctores adients. L'argument per desestimar la recomanació era que els tècnics municipals no van detectar ni sorolls ni vibracions.

La nova queixa està avalada pel conjunt de la comunitat que torna a insistir en els sorolls i les vibracions, a més de la percepció d'inseguretat provocada per dos conats d'incendi que van requerir la intervenció dels bombers. El Síndic sol·licita novament informació sobre les iniciatives que han adoptat els responsables municipals en relació als darrers fets. De la resposta, es dedueix que s'han ordenat mesures correctores pel que fa a la instal·lació elèctrica, a més de la verificació corresponent per part d'empreses homologades per certificar els canvis.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015188Q**

### **Assumpte**

**La promotora de la queixa exposa, via electrònica, el seu malestar perquè viu al costat d'un IES de la nostra ciutat i no sap la raó per la qual els dies festius sona el timbre cada hora des de les 8 del matí.**

### **Actuació**

Tot i que la queixa escapa de l'àmbit d'actuació del Síndic, considera la possibilitat de fer de mitjancer per corregir la molèstia i redirigeix el correu electrònic a la directora de l'esmentat IES. El Síndic es posa en contacte amb la promotora de la queixa per esbrinar si el timbre ha deixat de sonar. A dia d'avui, indica la ciutadana, la situació és la mateixa. El Síndic comunica a la veïna que contacti amb la direcció de l'IES i en cas de no obtenir resposta

presenti una queixa a l'Ajuntament. Si no es resolt positivament pot acudir novament al Síndic per desatenció de l'Administració.

**Resolució**

Mediació amb resultat negatiu.

## Contaminació Ambiental

**Expedient 2015058Q**

**Assumpte**

**Esmenta l'olor de pintura que desprèn una ludoteca pública per treballs de manteniment. Indica que provoca molèsties al seu fill.**

**Actuació**

De la informació sol·licitada pel Síndic es dedueix que el problema ja està resolt, però suggereix als responsables municipals que les tasques de manteniment, especialment de pintura, es facin en el període d'inactivitat del centre. La recomanació és acceptada.

**Resolució**

Recomanació amb resultat positiu

**Expedient 2015091Q**

**Assumpte**

**Molèsties per olors i contaminació ocasionades per l'activitat d'una empresa de materials per a la construcció ubicada als baixos del mateix edifici on viu la promotora de la queixa.**

**Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals. En el transcurs de la tramitació de la queixa la promotora desisteix de seguir-la. Tanmateix, el responsable de l'activitat ha estat informat per la Guàrdia Urbana i s'ha compromès a col·laborar en el cas que molestés algun veí.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

## Llicències d'obres

**Expedient 2015165Q**

**Assumpte**

**Exposa el desacord amb el projecte d'obres sol·licitat a l'Ajuntament per a la instal·lació d'un ascensor a la comunitat on viu. Afirmar que el projecte afecta elements comuns de l'aparcament sense que s'hagi notificat als veïns.**

### **Actuació**

El Síndic li recomana que presenti al·legacions a l'Ajuntament. En principi, l'Administració no ha vulnerant cap dret, ja que no hi ha res legalitzat i se segueixen els tràmits de sol·licitud de la llicència d'obres.

### **Resolució**

No admesa.

## **Dret a l'habitatge**

### **Expedient 2015119Q**

#### **Assumpte**

**La seva situació econòmica li impedeix pagar els rebuts de lloguer del pis on viu. Informa que té una reunió prevista amb la treballadora social.**

#### **Actuació**

El Síndic fa un seguiment de la situació d'aquesta família i passat un temps prudencial es posa en contacte amb ella. De la informació rebuda, el Síndic dedueix que la família es atesa pels Serveis Socials.

#### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2015162Q**

#### **Assumpte**

**Indica que els seus ingressos provinents del treball li impedeixen l'accés al mercat de lloguer lliure. Indica que ha tramitat una instància per accedir als habitatges de protecció social de la Generalitat. Des dels Serveis Socials també se li fa un seguiment. No compleix el requisit de 5 anys d'empadronament per optar a la Mesa d'emergència social d'habitatge.**

#### **Actuació**

El Síndic va sol·licitar informació als Serveis Socials sobre el cas concret. Com que els darrers mesos aquest Síndic ha rebut diverses queixes vinculades al Registre de sol·licitants d'habitatges 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", que fixa com a requisit previ que, per a ser adjudicatària d'un habitatge de lloguer social cal ser resident a la ciutat amb una antiguitat mínima de 5 anys amb anterioritat a la data de la sol·licitud, i acreditar-ho mitjançant el padró municipal. I que els casos coneguts pel Síndic tenen un seguiment per part dels Serveis Socials i es troben en una situació imminent de pèrdua de l'habitatge habitual. A la vista d'aquestes circumstàncies, vaig promoure una Iniciativa d'Ofici (2016001I) per sol·licitar una revisió dels requisits de residència a la ciutat per accedir al registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial. Amb el compromís, per part dels responsables municipals, que la petició es tindrà en compte en l'estudi de les Bases d'habitatge i de la pròxima comunicació del resultat, arxivo la queixa.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015169Q**

#### **Assumpte**

**Indica que els seus ingressos provinents d'un ajut PIRMI li impedeixen l'accés al mercat de lloguer lliure. Indica que ha tramitat una instància per accedir als habitatges de protecció social de la Generalitat. Des de Serveis Socials també se li fa un seguiment. No compleix el requisit de 5 anys d'empadronament per poder a optar a la Mesa d'emergència social d'habitatge.**

#### **Actuació**

El Síndic va sol·licitar informació als Serveis Socials sobre el cas concret. Com que els darrers mesos aquest Síndic ha rebut diverses queixes vinculades al Registre de sol·licitants d'habitatges 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", que fixa com a requisit previ que, per a ser adjudicatària d'un habitatge de lloguer social cal ser resident a la ciutat amb una antiguitat mínima de 5 anys amb anterioritat a la data de la sol·licitud i acreditar-ho mitjançant el padró municipal. I que els casos coneguts pel Síndic tenen un seguiment per part dels Serveis Socials i es troben en una situació imminent de pèrdua de l'habitatge habitual. A la vista d'aquestes circumstàncies, vaig promoure una Iniciativa d'Ofici (2016001I) per sol·licitar una revisió dels requisits de residència a la ciutat per accedir al registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial. Amb el compromís, per part dels responsables municipals, que la petició es tindrà en compte en l'estudi de les Bases d'habitatge i de la pròxima comunicació del resultat, arxivo la queixa.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

## **Habitatge Públic**

**Expedient 2015142Q**

#### **Assumpte**

**Descriu les deficiències de la vivenda que Serveis Socials li ha adjudicat. A parer seu, no ofereix les condicions per viure amb la seva filla discapacitada.**

#### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables dels Serveis Socials per esbrinar si s'ha comprovat el possible estat d'insalubritat del pis, tal i com denuncia la veïna, i pel seguiment que es fa de la família. Amb posterioritat, l'esmentat departament informa el Síndic que li ha ofert a la veïna una altra vivenda adaptada a les necessitats de la seva filla.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015183Q**

#### **Assumpte**

**El president de la Comunitat de Veïns denuncia, a través de correu electrònic, la manca d'atenció de l'empresa Procornellà a les queixes relacionades amb el mal estat de l'edifici d'habitatge públic del carrer de la Destraleta número 3 de la nostra ciutat. Indica que no assumeixen les seves deficiències.**

#### **Actuació**

El Síndic accepta la queixa a tràmit i proposa reunir-se amb els veïns i escoltar la problemàtica. Des d'aquesta institució es promou la cita, que és anul·lada pel president en diverses ocasions. En aquest punt, informa els veïns que suspèn la tramitació de la queixa fins que ells ho considerin oportú.

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

## **Desnonaments**

**Expedient 2015083Q**

#### **Assumpte**

**Pares d'una nena menor d'edat es troben en una greu situació econòmica, sense recursos i amb una ordre de llançament pròxima.**

#### **Actuació**

El Síndic informa la família que, d'acord amb el Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà, no pot actuar quan hi ha un procés judicial obert. Suggereix a la família la intervenció dels Serveis Socials. No obstant, els suggereix que poden plantejar al seu advocat que sol·liciti al Jutjat l'ajornament del llançament mentre busquen una solució al problema de l'habitatge.

### **Resolució**

Desestimació de la queixa.

**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**

El Síndic coneix la problemàtica i es posa en contacte 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.

**Resolució**

Tràmit positiu. Pendent informe actual de la situació.

**Expedient 2015133Q**

**Assumpte**

**Compareix davant el Síndic una ciutadana per exposar la greu situació d'una família en procés de desnonament. No tenen mitjans per accedir a un pis de lloguer.**

**Actuació**

El Síndic fa un seguiment de la queixa i es posa en contacte amb la veïna, que li comunica que ja s'ha resolt la problemàtica.

**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 a un CEIP i a 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, fa durant el mes de gener de 2016 un seguiment del cas perquè 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 públiques de garantir, en qualsevol cas, el real·lotjament 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.

**Resolució**

Pendent.

## **Manteniment i Mobilitat Via Pública**

**Expedient 2015011Q**

**Assumpte**

**Reclama més senyalització a la zona d'aparcament ubicada a la ctra. d'Esplugues. Insisteix que no hi ha visibilitat.**

**Actuació**

El Síndic recomana als responsables municipals una sèrie de mesures per minimitzar els efectes de la nova zona d'aparcaments, entre d'altres la instal·lació d'un mirall.

**Resolució**

Recomanació pendent de contestar.

**Expedient 2015038Q**

**Assumpte**

**Es queixa del mal estat en què es troba l'entrada de l'aparcament públic de la plaça Enric Prat de la Riba. El mur de vidre que delimita l'accés al recinte té diverses ruptures. Indica que el seu fill s'ha tallat.**

**Actuació**

El Síndic informa la ciutadana que no pot admetre la seva queixa, ja que primerament ha de presentar una reclamació a l'Ajuntament. En cas que consideri que la resposta vulnera els seus drets o no la consideri adequada, pot acudir novament al Síndic per estudiar la formalització d'una queixa.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015048Q**

**Assumpte**

**Presenta una queixa pel mal estat dels cavallets del Parc de la Infanta en considerar que són perillosos per als nens que en fan ús.**

**Actuació**

El Síndic de Greuges comunica al veí que no pot admetre la queixa, atès que primerament l'ha de tramitar l'Ajuntament.

**Resolució**

No admesa.

#### **Expedient 2015055Q**

##### **Assumpte**

**A través de Facebook, un veí fa arribar una queixa per la manca de manteniment de la via pública en el tram del carrer on viu. Hi ha un embornal trencat, d'on surten tot tipus d'insectes, a més de la mala olor que desprèn.**

##### **Actuació**

El Síndic es dirigeix al ciutadà per oferir-li ajut i obrir un expedient. En paral·lel, l'Ajuntament intervé i arregla l'embornal, neteja el carrer i les voreres.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015056Q**

##### **Assumpte**

**Una ciutadana exposa, de forma genèrica, deficiències a la ciutat de Cornellà.**

##### **Actuació**

El Síndic inscriu la queixa. Informa la promotora que ha d'ampliar la informació sobre les seves dades personals, indicant-li que el Reglament del Síndic impedeix la tramitació de queixes anònimes.

##### **Resolució**

Arxiu per desestimació.

#### **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 ctra. 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**

El Síndic sol·licita un informe als responsables municipals relacionat amb la manca de resposta a les instàncies presentades pel promotor de la queixa. El Cap de la Guàrdia Urbana respon que es va contactar amb ell per dir-li que, en una reunió de coordinació entre el departament d'Espai Públic i Guàrdia Urbana, es va decidir que no es posarien pivots a la vorera i que aquest cos controlaria l'estacionament correcte, més enllà del marge de tolerància coincidint amb l'entrada i sortida d'un col·legi proper. Per conèixer els arguments de la decisió i emetre una resolució, el Síndic va demanar, en data 9 de juny del 2015, còpia de l'acta de la reunió on es va tractar el cas, que de moment no ha rebut.

**Resultat**

Pendent.

**Expedient 2015066Q**

**Assumpte**

**Molèsties per les olors que desprenen els contenidors de brossa situats al carrer on viu. Afirmar que al voltant s'hi acumulen escombraries.**

**Actuació**

El Síndic admet la queixa a tràmit i sol·licita informació als responsables de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament. De la informació rebuda, aquest Síndic dedueix que no es preveu cap desplaçament dels contenidors, ja que vista l'amplada de la vorera, la situació actual és la menys molesta per a la resta de veïns. S'ha intensificat la vigilància de la Guàrdia Urbana per vetllar pel bon ús dels contenidors. És informat que a l'estiu es realitzen diferents accions per minimitzar les molèsties per olors. El Síndic considera que l'Ajuntament atén el motiu de la queixa.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015084Q**

**Assumpte**

**Manca de manteniment del parc de La Segarra de la nostra ciutat.**

**Actuació**

El Síndic no pot actuar, ja que el promotor ha de presentar primer una queixa a l'Ajuntament, que és responsable del manteniment de la via pública. No obstant, el Síndic trameta la queixa a la directora de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015085Q**

**Assumpte**

**Manca de manteniment del parc de La Segarra de la nostra ciutat.**

**Actuació**

El Síndic no pot actuar, ja que en primer lloc ha de presentar una queixa a l'Ajuntament, responsable del manteniment de la via pública. No obstant, el Síndic trameta la queixa a la directora de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015086Q**

**Assumpte**

**Manca de manteniment del parc de La Segarra de la nostra ciutat.**

**Actuació**

El Síndic no pot actuar, abans s'ha de presentar una queixa a l'Ajuntament, que és responsable del manteniment de la via pública. No obstant, el Síndic ha tramès la queixa a la directora de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015096Q**

**Assumpte**

**Manca de manteniment dels carrers de Sant Ildefons. En concret, dels jardins que hi ha entre els blocs i queixa per manca d'enllumenat al carrer.**

**Actuació**

El Síndic accepta la queixa a tràmit i sol·licita informació als responsables de Manteniment i Serveis. De la resposta rebuda, es dedueix que els jardins entre blocs són propietat de les respectives comunitats de veïns. El Síndic considera que, d'acord amb el que preveu l'Ordenança Municipal de Neteja, l'Administració és responsable subsidiària del seu manteniment, especialment quan es deteriora un espai accessible als vianants i pot derivar en problemes de salubritat. Respecte al problema de l'enllumenat, és un cas puntual que ja s'atén per part de l'Administració.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015097Q**

**Assumpte**

**Manca de neteja del carrer de Rubió i Ors.**

**Actuació**

El Síndic comunica al promotor de la queixa, que arriba via correu electrònic, que amplii les seves dades personals i que concreti els arguments de la queixa. Coincidint amb aquest i d'altres casos, el Síndic es reuneix amb el Tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència. Posteriorment, el Síndic es dirigeix al ciutadà per demanar la informació sol·licitada. Aquest li comunica que ha apreciat una millora en la neteja i accepta l'explicació.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015102Q**

**Assumpte**

**Manca d'ombra en un petit parc infantil ubicat a l'avinguda del Baix Llobregat. Considera que durant el període d'estiu, l'absència d'algun element de cobertura dificulta l'ús de l'espai de joc.**

**Actuació**

El Síndic contacta amb el Tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència per rebre informació i esbrinar possibles solucions. S'instal·la un tendal al parc infantil i el veí accepta com a satisfactòria la resposta de l'Ajuntament.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015110Q**

##### **Assumpte**

**Problemes d'accessibilitat derivats de la construcció d'unes escales a la vorera de la nova urbanització que es fa al voltant de la masia de Can Fatjó, concretament a la confluència dels carrers Antoni Maura i Teodor Llorente.**

##### **Actuació**

El Síndic admet la queixa i sol·licita informació al Tinent d'alcalde de Territori i Sostenibilitat per a què l'informi sobre el projecte d'urbanització de la zona, i sobre l'estudi d'accessibilitat per a vianants amb problemes de mobilitat o d'altres circumstàncies excepcionals. El Síndic comprova sobre el terreny les obres que descriu el ciutadà, així com l'orografia de la zona, i també analitza l'informe emès pels responsables municipals on proposen un itinerari alternatiu d'acord amb el que preveu la legislació. Amb aquestes dades no es pot considerar que l'alternativa per a persones amb mobilitat reduïda sigui una vulneració dels drets d'aquests ciutadans. No obstant, i atès que la zona de nova construcció és adjacent a una via per on passen vehicles recomana a l'Ajuntament la instal·lació de proteccions per garantir la seguretat dels vianants en el tram de l'escala.

##### **Resolució**

Recomanació acceptada.

#### **Expedient 2015117Q**

##### **Assumpte**

**Queixa sobre la brutícia acumulada al carrer al barri Centre.**

##### **Actuació**

El Síndic accepta la queixa a tràmit i sol·licita a la promotora de la queixa que la concreti. D'altra banda, recull l'opinió dels responsables de Manteniment de l'Ajuntament. S'informa el Síndic que es desenvolupa un pla específic de neteja dels carrers de Cornellà, entre d'altres aquest, per la qual cosa el Síndic considera atesa la petició de la veïna.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat 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 el 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**

El Síndic sol·licita informació sobre les gestions que s'han fet per resoldre aquesta problemàtica en l'accés al complex esportiu.

**Resolució**

Tràmit pendent.

**Expedient 2015127Q**

**Assumpte**

**Queixa sobre el mal estat de les voreres del Polígon Almeda a l'entorn de la seva empresa. Afirmar que ja ha posat el cas en coneixement de l'Ajuntament.**

**Actuació**

El Síndic admet la queixa a tràmit, però considera que per poder dirigir-se a l'Ajuntament necessita més informació, i sol·licita a la promotora de la queixa una ampliació de dades. Com que no respon al requeriment, el Síndic es posa en contacte amb ella. L'informa que l'Ajuntament ja ha corregit les anomalies que hi havia.

**Resolució**

Desestimació de la queixa.

**Expedient 2015131Q**

**Assumpte**

**La comunitat de Propietaris d'un aparcament públic promogut per l'empresa municipal Procornellà presenta una queixa relacionada amb les filtracions d'aigua i possibles defectes de construcció de l'obra.**

**Actuació**

El Síndic sol·licita informació al Gerent de l'esmentada empresa municipal. En tramitar la queixa, el Síndic incorpora la inquietud dels ciutadans per la dilació de les obres de reparació, i el temor que s'esgoti el període de garantia. De la resposta rebuda, es desprèn el compromís de Procornellà en la solució dels problemes derivats de la filtració d'aigües, i que l'empresa municipal seguirà fent-se càrrec de les incidències derivades dels defectes dels elements constructius de l'aparcament, fins que s'hagin resolt completament. El Síndic entén que els compromisos que inclou l'escrit tramès pel Gerent de Planificació i Gestió Urbanística responen a les inquietuds dels veïns i serveixen per esvair desavinences en el futur.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015135Q**

**Assumpte**

**Manca de manteniment dels arbres que hi ha al jardí davant de casa seva. Afirmar que mai s'han esporgat i que no deixen passar la claror.**

**Actuació**

El Síndic considera fer de mitjancer, i es posa en contacte amb el Tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència de l'Ajuntament per confirmar les dades aportades pel ciutadà. De la informació rebuda, el Síndic dedueix que la campanya d'esporga es farà el novembre i que inclou la zona esmentada.

**Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

**Expedient 2015136Q**

**Assumpte**

**Manca de manteniment al pipican situat a l'avinguda Salvador Allende.**

**Actuació**

El Síndic comunica a la promotora de la queixa que no la pot admetre ja que primerament l'ha de presentar a l'Ajuntament. L'informa que en cas que consideri que la resposta és inadequada i entengui que hi ha una vulneració de drets, pot acudir novament al Síndic per estudiar-ne la presentació.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015144Q**

**Assumpte**

**Incidències provocades per la manipulació de tercers de la instal·lació de l'enllumenat públic. El Síndic tanca un expedient sobre aquest cas amb la resposta que rep de l'Ajuntament, però el problema torna a sorgir**

**Actuació**

El Síndic es posa en contacte amb el Regidor de barri per esbrinar quina és la situació actual del cas, i si s'ha derivat alguna acció específica sobre els fets. El responsable municipal comunica que existeix un problema de fons que genera preocupació entre els veïns i resta a la seva disposició. A la vista d'això, el Síndic s'entrevista amb la promotora de la queixa i li indica que presenti una instància a l'Ajuntament per les molèsties i la inseguretat que provoca aquesta situació, atès que, segons relata, no funciona l'enllumenat públic en una part del carrer. Recomana a aquesta ciutadana i als seus veïns que sol·licitin una entrevista amb el Regidor de barri per saber quin és el seguiment dels fets per part de l'Ajuntament.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015164Q**

**Assumpte**

**Existència d'una planta amb cintes tallants al voltant d'un parc infantil de la ciutat.**

**Actuació**

El Síndic decideix fer de mitjancer en aquest afer i es dirigeix a la regidora del districte corresponent perquè valori el cas i una possible solució. El Síndic rep resposta de la directora de Manteniment i Serveis en relació a la intervenció. S'han eliminat les herbes. El Síndic comparteix el criteri de la responsable de Manteniment, que fa constar en el seu informe que aquestes incidències es poden esmenar si el ciutadà fa una trucada al departament.

**Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

### **2.2.3. SERVEIS A LES PERSONES**

L'apartat Serveis a les persones inclou els expedients de queixa vinculats a consum, cultura, ensenyament en els nivells de Primària i Secundària, menjadors escolars, esports, salut pública, atenció hospitalària, tramitació de documentació i ajuts en els àmbits de serveis socials, PIRMI i dependència.

A destacar, en aquest bloc, les queixes vinculades a la concessió de les beques menjador. La casuística varia, i van des de la disconformitat en la denegació de l'ajut per incomplir els barems d'ingressos que hi donen accés, al desconeixement dels tràmits necessaris per a situacions sobrevingudes i al contingut de la normativa i efectes en l'aplicació d'un dret fonamental.

Tot i que la problemàtica vinculada a les beques menjador depassa el marc d'actuació del Síndic municipal, en aquest, com en d'altres casos, ha mantingut una posició activa orientant i fent de mitjancer o derivant el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. Com a criteri bàsic, el defensor de les persones no pot quedar al marge quan considera que la problemàtica implica una vulneració d'un dret fonamental.

Com a exemple, podem esmentar els expedients 2015163Q y 2015173Q. En el primer cas, la mare d'un menor que s'ha traslladat de l'Hospitalet de Llobregat a Cornellà exposa les dificultats per fer efectiva al nostre municipi la beca que li han concedit a la població d'origen. L'actuació del Síndic, d'acord amb allò que preveu la normativa vigent, va ser la d'assessorament en els tràmits a realitzar. La gestió es va resoldre positivament.

El segon cas està relacionat amb la normativa aprovada pel Consell Comarcal del Baix Llobregat per a la concessió dels ajuts per a menjadors. El reglament inclou, com a un dels requisits obligatoris per beneficiar-se de la beca, que tots els membres de la unitat familiar disposin de NIE (número d'identificació d'estranger) o de NIF (número d'identificació fiscal). En el cas esmentat, a la promotora de la queixa no se li ha renovat el NIE perquè ha perdut la feina. En conseqüència, no té accés a la beca, tot i que rep ajuts socials per la seva situació econòmica, i pel que fa al menjador escolar assumeix les despeses una fundació privada.

El Síndic considera que el fet d'exigir obligatòriament el NIE per tramitar la petició vulnera el dret de l'infant a rebre una alimentació adequada i el dret a una educació en condicions d'igualtat. Interpreta, per tant, que aquest aspecte de la normativa és improcedent i s'hauria de suprimir. Amb tota aquesta argumentació, trasllada el cas al Síndic de Greuges de Catalunya per a què intervingui.

En l'àmbit de serveis socials cal esmentar l'expedient 2015121Q. El pare d'un menor, amb una precària situació econòmica, exposa la manca d'ajuts per a la pràctica esportiva del seu fill. El Síndic sol·licita informació als responsables municipals, que reconeixen que no hi ha des de l'àmbit del departament d'Esports cap programa de subvenció específica per a persones individuals, i que la via per poder-lo ajudar només pot provenir del departament de Serveis Socials, a través dels programes de suport a les famílies en situació de risc social. El defensor de la ciutadania fa una recomanació per garantir, en el cas esmentat i en altres de similars, una alternativa que garanteixi al menor la pràctica de l'esport en instal·lacions municipals, atès que és un dret social reconegut pels poders públics en general, i que el dret al lleure està consagrat en la Declaració Universal dels Drets de l'Infant. La recomanació està pendent de resposta.

El Síndic de Cornellà també ha intervingut en diverses queixes vinculades a l'atenció hospitalària. Un exemple és l'expedient 2015017Q. Una ciutadana s'adreça a la defensoria per exposar la disconformitat amb la resposta de la direcció de l'hospital Moisès Broggi, el de referència per als ciutadans de Cornellà, en relació a l'assistència que va rebre el seu pare, tant pel que fa al tractament mèdic com en l'atenció del personal. Amb la documentació aportada, hi ha base per tramitar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. En la resposta a la ciutadana, aquest li exposa les iniciatives que ha adoptat la seva institució sobre l'estat dels serveis d'urgències dels hospitals de la xarxa pública i l'atenció que reben els pacients.

Persisteixen el casos vinculats a la 'pobresa energètica' i les dificultats per posar en marxa els mecanismes inclosos en la Llei del Parlament 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. A parer del Síndic, les companyies, sobretot les de subministrament elèctric, han de millorar els mecanismes d'informació ciutadana, especialment des dels punts d'atenció.

Esmentar, en aquest context, el cas inclòs en l'expedient 2015098Q. El ciutadà té una notificació de tall de subministrament elèctric de la qual en desconeix l'origen. Indica que ha reclamat a l'empresa per la facturació d'uns rebuts que considera erronis i afegeix que, en el cas que se'l desconnecti de la xarxa elèctrica, la situació afectarà greument el seu fill, que està connectat a un aparell elèctric per a subministrar-li la medicació prescrita i d'altres accessoris que li faciliten el dia a dia. Des de l'oficina del Síndic es contacta amb l'empresa subministradora, que informa que hi ha un protocol específic per evitar el tall de subministrament per a casos com el descrit. Des de la institució també s'orienta el ciutadà per a què s'adreci a les oficines de la companyia amb la informació esmentada i que posi el cas en coneixement dels Serveis Socials.

Finalment, ressenyar els casos vinculats a la Llei de dependència. Persisteixen, sense que de moment s'albiri una via de solució, les queixes sobre cobrament reconegut per cures en l'entorn familiar. En aquests casos, tot i que la Generalitat reconeix l'endarreriment, la quantia econòmica no es trasllada a les famílies afectades.

Cal considerar el volum de queixes (expedients 201587/123/141/148/175/176/178/187) que ha rebut la institució per manca de pagament de la prestació econòmica de caràcter universal per fill a càrrec. En tots els casos, les reclamacions s'han traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya.

## Consum

### Expedient 2015002Q

#### **Assumpte**

**Indica que una companyia de serveis li cobra sense autorització un únic rebut de gas i electricitat per un canvi de potència en el seu contracte de subministrament elèctric. Exposa la seva disconformitat.**

#### **Actuació**

El Síndic li requereix documentació per poder tramitar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Es fa un seguiment de la queixa i es posa en contacte amb la veïna, que li comunica que ha decidit desistir de la queixa atès que s'ha traslladat a viure a una altra població.

#### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

### Expedient 2015036Q

#### **Assumpte**

**Exposa la disconformitat amb l'actuació dels Serveis Socials de l'Ajuntament, en relació a la nova tramitació d'ajuts per al pagament de rebuts de la companyia d'electricitat en cas d'avís de suspensió del subministrament. Considera que l'haurien d'haver avisat.**

#### **Actuació**

Analitzada la queixa, el Síndic considera que en no existir cap prova del relat que exposa el veí la queixa no es pot tramitar. Afegeix que no es pot al·legar desatenció en la mesura que en la data de presentació de la queixa no existeix un procediment per pagar els rebuts d'aquells ciutadans en situació de vulnerabilitat i que no puguin afrontar el cost del rebut.

#### **Resolució**

Queixa desestimada.

### Expedient 2015041Q

#### **Assumpte**

**Els propietaris d'una comunitat de naus industrials no estan disposats a pagar uns rebuts corresponents al subministrament d'aigua, en considerar que hi ha fuites per la pressió d'entrada i que es computen com a consum.**

#### **Actuació**

El Síndic informa aquesta comunitat que no pot admetre la queixa en escapar-se del seu àmbit competencial i els deriva al Defensor del Client de l'empresa subministradora perquè intervingui en aquesta qüestió.

### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015045Q**

#### **Assumpte**

**La promotora exposa que té problemes d'humitat a la seva vivenda a causa de la poca efectivitat de les obres d'impermeabilització que va fer una empresa contractada. Està preocupada per la garantia de l'obra, tot i que en aquest moment l'atenen.**

#### **Actuació**

El Síndic no pot actuar, en no ser un cas de la seva competència. Recomana a la interessada seguir la seva reclamació a l'OMIC de Cornellà, que ja ha visitat. D'altra banda, li comunica que la FAVCO disposa d'un assessor jurídic a qui pot consultar el cas, a més del col·legi professional que correspongui.

### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015120Q**

#### **Assumpte**

**Exposa que la seva filla ha de fer un canvi en l'escriptura de la hipoteca del pis on viu per posar-lo a nom seu, per dissolució del matrimoni. Els pares l'han avalat. Indica que l'entitat bancària els obliga a canviar l'ingrés de la pensió a l'esmentada entitat o no els fa la escriptura.**

#### **Actuació**

El Síndic informa que no pot admetre la queixa. Li recomana que faci una gestió davant l'OMIC i també la deriva a la FAVCO perquè l'assessorin.

### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015150Q**

#### **Assumpte**

**La seva mare viu sola i té 77 anys. La companyia d'electricitat li factura uns rebuts de subministrament de gas que la mare mai ha contractat conscientment. No pot aclarir el cas amb l'empresa.**

#### **Actuació**

El Síndic revisa els rebuts que presenta la promotora de la queixa. Li explica que, efectivament, són rebuts de subministrament de gas. Com que és un cas vinculat al dret del consumidor, el Síndic deriva la ciutadana a l'OMIC de Cornellà per tramitar una reclamació. Informa la veïna que, en cas que el resultat de la gestió no fos positiu ho comunicui per estudiar la tramitació d'una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Com que no hi ha hagut resposta considera que el cas evoluciona favorablement.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015172Q**

##### **Assumpte**

**Disconformitat amb la duplicitat del servei i cobrament del manteniment del subministrament de gas de dues companyies de serveis.**

##### **Actuació**

El Síndic informa que no pot admetre la queixa, ja que primerament ha de presentar una reclamació a l'OMIC de Cornellà, per ser una problemàtica vinculada al dret del consumidor.

##### **Resolució**

No admesa.

## **Cultura**

#### **Expedient 2015004Q**

##### **Assumpte**

**Una estudiant universitària exposa la seva disconformitat amb els horaris de les biblioteques de la ciutat. Afirmar que els horaris especials no estan actualitzats a la web.**

##### **Actuació**

El Síndic informa aquesta ciutadana que l'Ajuntament és el responsable dels horaris d'obertura de les biblioteques municipals i li recomana que presenti una queixa directament a l'Oficina d'Atenció Ciutadana. A banda, el Síndic examina els horaris de biblioteques ubicades a la ciutat i de les aules d'estudi. No entén el significat que li dóna al concepte horaris especials. Intenta, per aclarir-ho, posar-se en contacte amb la promotora de la queixa sense èxit.

##### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

## Ensenyament-Primària

### Expedient 2015010Q

#### **Assumpte**

**El promotor exposa la manca de calefacció al CEIP on estan escolaritzats els seus fills.**

#### **Actuació**

El Síndic es dirigeix als responsables d'Ensenyament de l'Ajuntament, que li comuniquen que es tracta d'una avaria i ja està resolta.

#### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

### Expedient 2015027Q

#### **Assumpte**

**La promotora de la queixa exposa un suposat cas de 'bullying' per part d'un alumne al seu fill en un CEIP de la ciutat. Afirmar que ho ha posat en coneixement de la direcció del centre, però no l'atenen.**

#### **Actuació**

El Síndic es posa en contacte amb el director d'Educació i la directora dels Serveis Socials de l'Ajuntament. Paral·lelament, contacta amb la directora de l'esmentat CEIP per tal d'esbrinar els mecanismes per resoldre la situació. En el procediment, el Síndic és informat per la responsable del CEIP que l'alumne no va al menjador des de desembre, tot i disposar d'una beca. També consten absències injustificades en les activitats de l'escola. El Síndic convoca la promotora de la queixa per explicar-li la seva intervenció i l'evolució del cas. Valora positivament la gestió i considera el problema exposat encarrilat.

#### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

### Expedient 2015079Q

#### **Assumpte**

**Disconformitat amb la resposta del departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya a la sol·licitud de trasllat de la seva filla d'un CEIP a un altre. Exposar en una reunió amb el Síndic les raons per les quals vol canviar la menor d'escola.**

#### **Actuació**

El Síndic considera fer de mitjancer en aquest cas i es posa en contacte amb el responsable d'Educació de l'Ajuntament i amb la directora del CEIP on està escolaritzada la menor per conèixer la seva opinió. En el seguiment de la queixa, la promotora comunica que el seu cas s'ha resolt positivament.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015090Q**

##### **Assumpte**

**Exposa la disconformitat amb el fet que hagin escolaritzat els seus néts a un CEIP de Cornellà, quan va sol·licitar la inscripció a d'altres més propers al domicili on viuen.**

##### **Actuació**

El Síndic s'interessa pel procés d'inscripció i no consta que hi hagi cap element que permeti justificar una discriminació en el dret dels menors a un ensenyament públic, obligatori i gratuït en condicions d'igualtat. Considera que no hi ha una base sòlida per sustentar la queixa, en el sentit que la distància entre domicili i centre assignat no justifica la vulneració de cap dret fonamental.

### **Resolució**

Mediació amb resultat negatiu.

#### **Expedient 2015139Q**

##### **Assumpte**

**La mare d'un nen que assisteix a la unitat de suport a l'educació especial (USEE) discrepa de la decisió de l'equip directiu del CEIP, en considerar que no compleix els requisits per optar a aquest servei.**

##### **Actuació**

El Síndic accepta la tramitació de la queixa des de la perspectiva del dret a l'educació i per valorar si els mecanismes per garantir una educació al menor funcionen correctament. Valora la informació aportada per la progenitora i la inquietud per fer-ne un seguiment en els diferents àmbits en què ha estat analitzat el cas del seu fill. El Síndic es reuneix amb la mare del menor per exposar-li que, d'acord amb la documentació aportada, no es desprèn que en les diferents fases de l'educació del seu fill s'hagi produït una desatenció o no s'hagin arbitrat les mesures adequades. En l'avaluació del cas, no pot valorar els informes que han fet els experts que han analitzat la trajectòria del menor quan estan habilitats per fer-ho. En conseqüència, no observa base suficient per sustentar la queixa en els termes que ho fa la promotora d'aquesta.

### **Resolució**

Desestimació de la queixa.

## Ensenyament-Secundària

**Expedient 2015105Q**

**Assumpte**

Considera que s'ha vulnerat la legalitat en haver-la obligat a inscriure el seu fill en un IES de Cornellà diferent al que cursa estudis el seu germà. No està d'acord amb la resolució de la reclamació que va adreçar a la Comissió de garanties d'admissió. Té pendent la resposta al recurs d'alçada dirigit al director de Serveis Territorials, i a una carta dirigida a la consellera d'Ensenyament. Entén que el decret d'adscripció dels centres de Primària i Secundària que s'aplica a Cornellà xoca amb la Llei d'Educació 12/2009. L'aplicació estricta de l'esmentat criteri té efectes col·laterals, en el sentit que dificulta el dret a la conciliació laboral i familiar, incrementa despeses i altera el drets dels dos germans a rebre una oferta educativa en condicions d'igualtat.

**Actuació**

Com que la problemàtica plantejada va més enllà de l'àmbit de competències del Síndic Municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

**Resolució**

Pendent.

## Menjadors Escolars

**Expedient 2015077Q**

**Assumpte**

Queixa per manca de cobrament d'una beca menjador concedida per l'Ajuntament al desembre de 2014. Per una errada, i després de cinc mesos, no s'ha ingressat correctament la quantitat al compte corrent que es va indicar a la sol·licitud.

**Actuació**

Com que el ciutadà ha presentat la queixa a l'Ajuntament, el Síndic informa que el termini de resposta de l'Administració a la seva demanda és d'un mes. Una vegada transcorregut el termini s'avaluarà la resposta i la tramitació de la queixa.

**Resolució**

Desestimada.

#### **Expedient 2015146Q**

##### **Assumpte**

**Desacord amb la resolució a la sol·licitud d'un ajut de beca menjador per a la seva filla pel curs 2015-2016. La denegació del Consell Comarcal del Baix Llobregat considera que les dades econòmiques consultades a l'Agència Tributària i aportades per la interessada relatives a la unitat familiar superen les quantitats màximes de referència per accedir a la beca.**

##### **Actuació**

El Síndic admet la queixa a tràmit. Examinada la documentació aportada es dedueix que la seva filla està empadronada amb els avis que cobren una pensió. La promotora afirma que ella viu amb la seva filla i la seva parella en un altre domicili i que no té cap ingrés. El Síndic recomana a la veïna que presenti un recurs perquè li revisin l'expedient, al·legant que no té mitjans econòmics i que la seva filla no viu amb els avis, tot i que està empadronada amb ells. La promotora de la queixa no es dirigeix posteriorment al Síndic per seguir tramitant la queixa en base a la resolució del recurs que li recomana presentar.

##### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

#### **Expedient 2015163Q**

##### **Assumpte**

**La promotora de la queixa relata que s'ha traslladat a viure a Cornellà des de l'Hospitalet. Al seu fill, menor d'edat, se li va concedir una beca menjador al CEIP de la població d'origen. Indica que en traslladar-se a un CEIP de Cornellà ha perdut la beca. No té mitjans econòmics.**

##### **Actuació**

El Síndic admet a tràmit la queixa i després de consultar la normativa vigent sobre condicions de les beques menjador 2015-2016, es posa en contacte amb la directora del CEIP esmentat perquè tramiti el trasllat de la beca al seu centre, tal i com especifica la normativa. El Síndic fa un seguiment del cas i truca la promotora de la queixa per conèixer la situació actual. De la conversa, es desprèn que la seva demanda s'ha resolt positivament i que els Serveis Socials l'atenen adequadament.

##### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015170Q**

##### **Assumpte**

**No està d'acord amb la denegació de les beques menjador 2015-2016 per els seus fills. La resolució argumenta que les dades econòmiques aportades per la interessada relatives a la unitat familiar superen les quantitats màximes indicades.**

**Actuació**

El Síndic s'entrevista amb la promotora de la queixa per tal de poder esbrinar la situació d'aquesta veïna. De la reunió es dedueix que està separada del pare dels seus fills i que aquest té l'obligació de passar la pensió d'aliments establerta. Se li comunica que el Síndic no pot tramitar la queixa.

**Resolució**

Desestimada.

**Expedient 2015173Q**

**Assumpte**

**Desacord amb la manca de tramitació de la beca menjador de les seves filles, menors d'edat, escolaritzades a un CEIP de la nostra ciutat. El motiu és la manca de presentació del NIE de la promotora de la queixa (mare) i d'una de les filles sol·licitants.**

**Actuació**

D'acord amb la informació rebuda pel propi centre escolar, aquesta família entraria dins dels requisits de vulnerabilitat econòmica que exigeixen per accedir a un ajut menjador. El Síndic considera que el fet d'exigir obligatòriament el NIE per tramitar la petició de l'ajut vulnera el dret dels infants i lesiona el dret a una educació en condicions d'igualtat quan es viu en un entorn de risc d'exclusió social. Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015182Q**

**Assumpte**

**Desacord amb la manca de tramitació de la beca menjador de la seva filla, menor d'edat, escolaritzada a un CEIP de la nostra ciutat. El motiu es la manca de presentació del NIE de la promotora de la queixa (mare).**

**Actuació**

D'acord amb la informació rebuda pel propi centre escolar, aquesta família entraria dins dels requisits de vulnerabilitat econòmica que s'exigeixen per accedir a un ajut menjador. El Síndic considera que el fet de exigir obligatòriament aquest document per tramitar la petició de l'ajut vulnera el dret dels infants i lesiona el dret a una educació en igualtat de condicions quan s'està en una situació de risc d'exclusió social. En el cas concret que ens ocupa, una altra institució s'ha fet càrrec de la beca menjador de la filla.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

## Altres Ensenyaments

### **Expedient 2015093Q**

#### **Assumpte**

La presidenta de l'AMPA d'una escola d'educació especial exposa que la reducció pressupostària feta des del departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya els darrers anys lesiona els drets dels alumnes que acollirà l'escola el curs 2015-2016. Els serveis bàsics estan per sota de la ratio que fixa el propi departament.

#### **Actuació**

Com que la problemàtica plantejada va més enllà de l'àmbit de competències d'aquest Síndic municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

#### **Resolució**

Pendent.

### **Expedient 2015094Q**

#### **Assumpte**

La presidenta de l'AMPA d'una escola d'educació especial sol·licita a l'Administració l'aplicació de la Llei d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques a l'interior del centre. Destaca les limitacions per als estudiants amb mobilitat reduïda per desplaçar-se de la primera planta a la planta baixa de l'immoble en considerar insuficient la plataforma que hi ha per salvar l'escala que connecta els dos nivells de l'edifici. Consideren que l'alternativa es instal·lar un ascensor.

#### **Actuació**

En paral·lel a la resposta municipal, s'han succeït novetats que incideixen en el dia a dia de l'escola, com l'aprovació per part del Ple municipal de novembre d'una partida per a la construcció d'un ascensor i el compromís, explicitat de forma pública, d'incorporar en la primera modificació de crèdit dels Pressupostos per a 2016 les quantitats necessàries per garantir recursos destinats a la millora de l'activitat dels professionals i del material necessari per el ple desenvolupament dels alumnes. Aquesta problemàtica ha estat assumida pel conjunt de les forces polítiques representades al Ple municipal en l'aprovació, per unanimitat, d'una moció sol·licitant la transferència de la titularitat de l'Escola d'Educació Especial Municipal Virolai a la Generalitat de Catalunya. El Síndic considera que aquest compromís assegura la viabilitat del centre i posa les bases per garantir el dret a l'educació dels alumnes.

#### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015112Q**

##### **Assumpte**

**La mare d'un menor d'edat escolaritzat a un CEIP de la ciutat considera que l'EAP no li dona les explicacions pertinents en relació a la sol·licitud d'una educació compartida per al seu fill que, opina, necessita educació especial. El pare no dona el consentiment per tramitar l'informe que sustenti la demanda de la mare.**

##### **Actuació**

El Síndic realitza diverses gestions, entre elles amb responsables del departament d'Educació de l'Ajuntament, per conèixer el procediment, a més de poder valorar si hi ha una possible vulneració dels drets de l'infant. Del resultat de les converses aquest Síndic dedueix que és indispensable l'acord dels progenitors abans que l'EAP dictami la conveniència o no d'accedir a l'escolarització compartida. En el cas de desacord dels progenitors l'única alternativa es la via de mediació o un posicionament judicial.

##### **Resolució**

Queixa desestimada.

#### **Expedient 2015140Q**

##### **Assumpte**

**Presenta una queixa pel tracte rebut per una professora del CNL. Opina que no hi ha voluntat per part de l'organisme de flexibilitzar horaris per facilitar la compatibilitat amb altres activitats.**

##### **Actuació**

El Síndic demana al director del Consorci un informe dels fets. De la versió aportada per la ciutadana i de la del director del CNL aquest Síndic no aprecia cap tipus de desconsideració envers l'alumne. Al contrari, hi ha una voluntat de resoldre el conflicte oferint-li una alternativa horària setmanal. No hi ha base per sustentar els arguments de la ciutadana.

##### **Resolució**

Queixa desestimada.

#### **Expedient 2015151Q**

##### **Assumpte**

**Exposa les mancances del centre d'educació especial on assisteix el seu fill. No concreta la queixa concreta sinó que relata el seu estat de preocupació pel funcionament d'alguns aspectes de l'escola.**

##### **Actuació**

El Síndic opta per fer de mitjancer entre el ciutadà i l'Administració a qui li requereix uns compromisos en relació al funcionament del centre. De la resposta, aquest considera que les dades aportades responen als interessos del ciutadà i mostren el compromís de l'administració municipal amb el centre, en algunes ocasions més enllà de les responsabilitats que li corresponen.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

## **Esports**

**Expedient 2015043Q**

### **Assumpte**

**El representant d'una associació cultural i esportiva presenta una queixa vinculada a la cessió per part de l'Ajuntament d'espais públics per practicar activitats esportives i d'oci, que vol compartir amb una altra associació de característiques similars. Com que hi ha discrepàncies entre les dues entitats considera que la disjuntiva l'ha de resoldre l'Ajuntament.**

### **Actuació**

El Síndic indica al representant d'aquesta associació que no pot admetre la queixa. Argumenta que, per gaudir dels espais per a la pràctica esportiva i d'oci, ha de formalitzar, com qualsevol altra entitat, una sol·licitud d'acord amb la normativa municipal i afegeix que si hi ha algun incompliment, abans de formalitzar la queixa, ha de presentar una reclamació a l'Ajuntament.

### **Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015121Q**

### **Assumpte**

**El promotor de la queixa exposa la manca d'ajuts per a la pràctica esportiva del seu fill. Indica que, per manca de mitjans econòmics, el menor no pot seguir practicant natació a la piscina municipal.**

### **Actuació**

El Síndic sol·licita un informe al responsable municipal. Aquest informa que el departament no disposa d'un programa de subvencions específiques per a persones individuals. Afegeix que la via per accedir a un ajut individual només pot provenir del departament de Serveis Socials, a través de programes de suport a les famílies en situació de risc social. Amb la resposta negativa a la concessió de l'ajut, el Síndic recomana que es revisi el cas i que es busqui una via per garantir que el menor continuï amb la pràctica de l'esport a les instal·lacions municipals, atès que és un dret social reconegut pels poders públics. Afegeix que, 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.

### **Resolució**

Recomanació pendent.

## Salut Pública

**Expedient 2015032Q**

**Assumpte**

**Denegació del seguiment terapèutic al seu fill de 14 anys a partir de febrer de 2015, cobert fins la data per l'INSS. El motiu és que té 14 anys i no cursa 3er d'ESO, cursa 2n perquè ha hagut de repetir. La família està en una situació econòmica molt greu.**

**Actuació**

El Síndic fa unes gestions i trasllada amb urgència la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, al ser un tema de la seva competència.

**Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015049Q**

**Assumpte**

**Considera que els arbres ubicats al barri Centre produeixen moltes molèsties a les persones afectades per al·lèrgies.**

**Actuació**

El Síndic informa aquesta ciutadana que no pot admetre la queixa a tràmit ja que abans ha de presentar-la a l'Ajuntament, que és qui té la responsabilitat en aquesta qüestió.

**Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015180Q**

**Assumpte**

**Exposa la demora en les llistes d'espera a una ABS de la ciutat. Va sol·licitar hora de visita a la metgessa de capçalera el mes d'octubre de 2015 i li van programar un mes més tard, el 9 de novembre. En aquesta visita, la metgessa li va prescriure unes proves diagnòstiques consistents en una ecografia, de la qual en vuit dies va tenir els resultats. Va demanar novament hora i li van fixar per al dia 17 de desembre.**

**Actuació**

Atès que la problemàtica plantejada va més enllà de l'àmbit de competències d'aquest Síndic municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

**Resolució**

Pendent.

## Atenció Hospitalària

**Expedient 2015008Q**

**Assumpte**

**En un hospital del Servei Català de Salut va ser infectada d'hepatitis C per causa d'una intervenció quirúrgica. No sap què ha de fer. Aporta proves.**

**Actuació**

El Síndic informa aquesta ciutadana que té dret a sol·licitar el seu historial mèdic a l'hospital o hospitals que la van tractar. També pot presentar una reclamació patrimonial en relació als fets. Li indica que, en cas que l'Administració no l'atengui correctament, derivarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Amb posterioritat, no s'ha dirigit novament al Síndic per seguir tramitant la queixa.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015017Q**

**Assumpte**

**Disconformitat amb la resposta de la direcció de l'Hospital Moisès Broggi de Sant Joan Despí, en considerar una mala praxis hospitalària el cas del seu pare, tant en el tractament mèdic com per part del personal.**

**Actuació**

Com que aquest cas no és competència del Síndic municipal deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. A la seva resolució el Síndic de Greuges de Catalunya manifesta que ha comunicat a aquesta ciutadana les accions endegades des d'aquesta institució sobre la situació que presenten els serveis d'urgències dels hospitals catalans i que segueixen treballant en relació amb l'atenció que reben els pacients.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015047Q**

**Assumpte**

**Exposa que la seva dona té el menisc trencat i ha caigut en diverses ocasions. L'han d'intervenir en un hospital de la xarxa pública. Inicialment la llista d'espera era de dos anys, però després de presentar una reclamació li han escurçat a un any. Ha presentat una nova reclamació.**

**Actuació**

S'informa el ciutadà que ha d'esperar la resposta de la darrera reclamació. En cas que l'hospital opti pel silenci o que consideri que la resposta afecta els seus drets pot acudir novament a aquest Síndic municipal per tramitar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. No s'ha dirigit novament al Síndic.

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015174Q**

#### **Assumpte**

**La seva mare està en llista d'espera a l'Hospital de Bellvitge per canviar-li una vàlvula al cor. Considera urgent la intervenció. Quan s'entrevista amb el Síndic, el passat mes de novembre, encara no té 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 ha contactat, el febrer de 2016, amb la promotora de la queixa per tal d'esbrinar quina és la situació actual. La ciutadana comunica que li fan proves, però segueix en llista d'espera per a la intervenció. Se li indica que, si en un temps prudencial no rep cap informació, ho comuniqui per derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

### **Resolució**

Tràmit pendent.

**Expedient 2015184Q**

#### **Assumpte**

**Després de fer-li una artroscòpia que no dóna resultat positiu, requereix una nova intervenció en un hospital de la xarxa pública.**

#### **Actuació**

El Síndic atén la promotora de la queixa i li comunica que porti la documentació necessària per poder valorar la tramitació d'aquesta davant del Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui té la competència davant l'ICS. No l'ha fet arribar.

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

## **Tramitació Documentació**

**Expedient 2015019Q**

#### **Assumpte**

**Desacord amb el procediment de permuta i adjudicació d'un columbari al cementiri municipal per un període de 20 anys, i el pagament de la quota corresponent.**

#### **Actuació**

El Síndic detecta que el cas que planteja aquesta veïna no està recollit a l'Ordenança General de Cementiris, que estableix els requisits per efectuar aquesta permuta, fet que hauria evitat el conflicte que planteja la queixa. El Síndic recomana revisar la normativa relativa als cementiris i adequar-la al cas que es planteja i a altres supòsits que es donen a la nostra ciutat.

### **Resolució**

Recomanació parcialment acceptada.

### **Expedient 2015025Q**

#### **Assumpte**

**Exposa una manca d'atenció dels Serveis Socials a la demanda d'un informe de la treballadora social per aportar a una entitat bancària, arrendatària del pis on viu, i poder reduir la quota de lloguer.**

#### **Actuació**

El Síndic considera fer de mitjancer i es posa en contacte amb el departament de Benestar Social per esbrinar en quin punt es troba la tramitació de l'informe. De la resposta rebuda, es dedueix que ja s'ha facilitat.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

### **Expedient 2015028Q**

#### **Assumpte**

**No està d'acord amb la resolució del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que reclama al ciutadà la devolució de 19.974,59 euros en concepte d'ingrés indegut per cobrament de l'atur.**

#### **Actuació**

El Síndic indica al veí que presenti un recurs davant la Direcció provincial, tal i com s'indica a la notificació de la resolució rebuda. Li comunica que si considera que la resposta no reconeix els seus drets, pot dirigir-se novament al Síndic per trametre la seva queixa a la Defensora del Pueblo de España. No s'ha tornat a dirigir a la institució municipal.

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

### **Expedient 2015029Q**

#### **Assumpte**

**Exposa el desacord per la denegació d'un ajut, sol·licitat el 2009, per instal·lar un ascensor a la seva finca. Després de complir tots els requisits demanats per l'Administració, ara li comuniquen que no compleix.**

#### **Actuació**

El Síndic considera que no pot admetre la queixa, tot i que considera que és un cas per derivar al Síndic de Greuges de Catalunya. El motiu: la comunitat de veïns ha iniciat un procés judicial, motiu pel qual el Síndic no pot actuar.

### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015033Q**

#### **Assumpte**

**Expressa el desacord amb la tramitació d'un expedient corresponent a la sol·licitud de modificació de visites a la seva filla menor d'edat. Li han informat que el procés trigarà dos anys.**

**Actuació**

El Síndic no pot actuar quan hi ha un procediment judicial, a més el ciutadà no està empadronat a Cornellà. Se li comunica que pot fer una consulta al Síndic de Greuges de Catalunya per si detecta indicis de mala tramitació de l'expedient.

**Resolució**

No admesa.

---

**Expedient 2015034Q**

**Assumpte**

**No pot accedir al Servei de justícia gratuïta perquè té una herència del seu pare. Al·lega que no pot fer ús d'aquesta herència per motius familiars.**

**Actuació**

El Síndic l'informa que consulti el seu cas davant la Comissió de Justícia Gratuïta. D'altra banda, la deriva al Centre de Recursos i Informació de la Dona per rebre assessorament.

**Resolució**

No admesa.

---

**Expedient 2015037Q**

**Assumpte**

**Fa vuit anys que viu a una barraca prop del riu en una zona del terme de Cornellà. Afirmar que durant aquests anys la Guàrdia Urbana ha tingut constància del fet. Legalment, ha estat empadronat a un altre municipi. Indica que l'Administració ha posat en marxa la tramitació de l'arrelament social sense contracte de treball, i un dels requisits és acreditar que ha estat empadronat de manera contínua durant un període mínim a Catalunya. Relata que, per desconeixement, va estar vuit mesos sense empadronar, circumstància que li impedeix la tramitació esmentada.**

**Actuació**

El Síndic indica al ciutadà que no pot actuar i li proposa que consulti a l'oficina d'empadronament si hi ha alguna possibilitat de resoldre la seva situació. Desestima la queixa en considerar que l'actuació de l'Administració s'ajusta a la normativa.

**Resolució**

Queixa desestimada.

---

**Expedient 2015040Q**

**Assumpte**

**Manca resposta del Consorci Metropolità de l'Habitatge a la instal·lació d'un ascensor.**

**Actuació**

El Síndic considera fer de mitjancer en aquest cas i contacta amb els responsables de l'empresa municipal Procornellà, encarregada de tramitar els permisos per a l'ajut. Feta la intervenció, s'informa el ciutadà de la situació favorable del seu expedient.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

### **Expedient 2015044Q**

#### **Assumpte**

**Desacord amb la denegació del permís de residència.**

#### **Actuació**

El Síndic informa la ciutadana que no pot admetre la seva queixa per no estar empadronada a Cornellà. Li recomana que contacti amb el Síndic de la població on resideix o amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015051Q**

#### **Assumpte**

**Disconformitat amb la negativa de l'Administració a renovar-li el permís de residència a la seva dona per no disposar de mitjans econòmics.**

#### **Actuació**

El Síndic informa que no pot admetre la queixa mentre no hi hagi una denegació explícita del permís de residència. Sense aquesta decisió no es pot fonamentar la queixa i derivar-la a altres defensors.

### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015052Q**

#### **Assumpte**

**Queixa per la manca de resposta de l'Agència Catalana de l'Habitatge a un escrit on comunicava a l'Administració autonòmica la defunció del seu exmarit i en què sol·licitava recuperar la residència que havia compartit amb el difunt abans de la separació legal.**

#### **Actuació**

El Síndic deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. A la resolució, aquest li comunica que l'Agència Catalana de l'Habitatge ja li va donar una resposta d'acord amb el que preveu la normativa per a aquests casos.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2015065Q**

#### **Assumpte**

**Manca d'informació de l'ajut sol·licitat a la Generalitat de Catalunya per a la rehabilitació de la façana de l'edifici on viu.**

#### **Actuació**

El Síndic admet la queixa i sol·licita documentació per poder tramitar-la. Posteriorment, aquest veí compareix per comunicar que ja s'ha resolt el motiu de la queixa.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015080Q**

##### **Assumpte**

**Manca de resposta a les instàncies presentades per sol·licitar la baixa del padró municipal de les persones que ja no viuen al seu domicili.**

##### **Actuació**

El Síndic admet la queixa i es posa en contacte amb el responsable del departament. De la informació aportada, es dedueix que pròximament hi haurà una resposta positiva a la demanda del ciutadà. El Síndic considera que no hi ha cap vulneració de drets en el procediment, però suggereix que en aquesta tipologia de casos s'informi el ciutadà del procediment de baixa d'ofici i del temps orientatiu per a la resolució de la demanda.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015081Q**

##### **Assumpte**

**La promotora de la queixa explica que li deneguen la nacionalitat espanyola per no entendre la llengua castellana.**

##### **Actuació**

El Síndic informa la ciutadana que presenti un recurs davant l'òrgan competent en el termini que s'indica a la resolució de denegació. En cas que no li admetin el recurs pot tornar al Síndic per derivar la queixa a la Defensora del Pueblo de España.

##### **Resolució**

Queixa desestimada.

#### **Expedient 2015103Q**

##### **Assumpte**

**Reclamació d'una ciutadana de Cornellà, relacionada amb la no aplicació d'un descompte per discapacitat a la piscina municipal d'una població veïna de Cornellà.**

##### **Actuació**

El Síndic indica a la ciutadana que porti informació sobre el grau de discapacitat per valorar i trametre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Com que no aporta les dades sol·licitades, el Síndic considera que desisteix tàcitament de l'expedient obert en aquesta institució.

##### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

#### **Expedient 2015124Q**

##### **Assumpte**

**Relata que no se l'empadrona pel procés ordinari a la casa del seu fill per carència de contracte de lloguer. El fill pateix una malaltia greu i la mare s'ha traslladat des d'una altra comunitat de l'Estat per cuidar-lo.**

### **Actuació**

El Síndic es posa en contacte amb el responsable del Padró municipal que li indica els passos que ha de seguir la ciutadana per empadronar-se. El Síndic comunica a la promotora de la queixa que segueixi el procediment indicat. El cas es resol positivament.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

## **Expedient 2015138Q**

### **Assumpte**

**Sol·licitud d'empadronament al domicili on viu. No té recursos econòmics i es troba en una situació límit.**

### **Actuació**

El Síndic es posa en contacte amb el responsable del Padró municipal per fer de mitjancer en el cas exposat. La gestió permet la resolució positiva de la demanda.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

## **Expedient 2015145Q**

### **Assumpte**

**La presidenta d'una comunitat de veïns expressa la seva disconformitat amb la tramitació d'un recurs davant la Generalitat de Catalunya en relació a un expedient relacionat amb les obres per a la instal·lació d'un ascensor. La Generalitat ha traslladat l'esmentat expedient al Consorci d'Habitatge de Catalunya i, per un suposat problema competencial, el recurs encara no s'ha resol.**

### **Actuació**

Atès que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic municipal, es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya perquè s'encarregui de la seva tramitació.

### **Resolució**

Pendent.

## **Expedient 2015149Q**

### **Assumpte**

**Una parella exposa que no està d'acord amb la denegació del matrimoni civil per part del Registre Civil de Cornellà. Fa sis mesos que el seu advocat ha presentat un recurs del que no hi ha resposta.**

### **Actuació**

El Síndic informa el veí que no pot admetre la queixa, ja que la institució que representa no pot actuar mentre hi hagi un procediment judicial en curs. Els recomana que es dirigeixin al seu advocat per saber en quina situació es troba el recurs que van presentar.

### **Resolució**

No admesa.

#### **Expedient 2015155Q**

##### **Assumpte**

**Considera que s'ha produït una manca d'atenció per part de l'Ajuntament en relació a una documentació tramesa per correu certificat. Indica que nou dies més tard encara no ha rebut notificació de la recepció, tot i que es va posar en contacte amb el departament al qual es destinava.**

##### **Actuació**

El Síndic indica a la ciutadana que truqui al Registre General de l'Ajuntament per comprovar l'entrada de la documentació esmentada. En cas de no rebre resposta, el Síndic requerirà la informació corresponent. Seguint les seves instruccions, la veïna és informada de l'entrada de la documentació al Registre General. El Síndic considera que no hi ha desatenció per part de l'Administració, però fa la següent reflexió: opina que, des del departament corresponent, s'hagués pogut facilitar la informació a la promotora de la queixa amb una simple comprovació de l'entrada de la documentació tramesa al Registre General. S'hagués evitat la tramitació d'una queixa i hagués estat un indicatiu de l'eficiència de l'Administració.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015161Q**

##### **Assumpte**

**Cas vinculat a la manca de recepció d'un certificat d'empadronament dels dos fills que tramiten la documentació per sol·licitar la nacionalitat espanyola. Constaten que s'ha iniciat un procediment de baixa a instància de tercers, tot i que la família no ha deixat de viure en el domicili.**

##### **Actuació**

Atesa la urgència en la necessitat del document, i davant la impossibilitat d'obtenir la informació sobre la persona que ha instat el procediment de baixa, emparada en la Llei de Protecció de Dades Personals, el Síndic actua de mediador amb el responsable de l'oficina. De la informació aportada, es desprèn que el bloqueig és conseqüència del procediment de baixa, mentre es fa la comprovació de residència de les persones afectades en el lloc descrit. Comprovades les dades, i una vegada es constata que no hi ha canvi en el domicili dels ciutadans empadronats, s'anul·la el procediment i s'expedeix el document.

##### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015177Q**

##### **Assumpte**

**Afirma que ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament per empadronar-se amb els seus fills, menors d'edat, al domicili on viuen actualment i no els volen empadronar.**

##### **Actuació**

El Síndic accepta la queixa a tràmit i es posa en contacte amb el responsable del departament per esbrinar els motius que impedeixen formalitzar els

empadronaments sol·licitats. De la resposta rebuda, el Síndic dedueix que la ciutadana és atesa correctament per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, tant pel que fa als tràmits necessaris com en el protocol d'actuació per fer efectius els empadronaments sol·licitats. S'ha comprovat que en la documentació aportada a l'informe dirigit al Síndic per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, hi ha una Nota Informativa dirigida als ciutadans en què la Resolució per la qual es tramita aquest procés està derogada per la Resolució de 16 de març de 2015, relacionada amb les instruccions a seguir pels Ajuntaments en qüestió d'empadronaments. El Síndic suggereix als responsables municipals que actualitzin aquesta Resolució per evitar confusions i una possible vulneració de drets. Insta, també, a revisar el cas esmentat d'acord amb la nova resolució. Posteriorment, el Síndic rep un informe del director de Programes d'Alcaldia en què fa constar que la promotora de la queixa i els seus fills estan empadronats al domicili assenyalat en la seva sol·licitud, una vegada fetes les comprovacions pertinents.

#### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015185Q**

##### **Assumpte**

**La cònjuge del promotor de la queixa ha de renovar el NIE. Atès que la família ha canviat de domicili, necessita presentar, entre d'altres documents, un informe favorable de la Generalitat sobre les característiques d'habitabilitat de la vivenda on habiten. L'Ajuntament no ho tramita a la Generalitat de Catalunya perquè no compleix els requisits d'habitabilitat, i és desfavorable.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals sobre la tramitació d'aquest informe. En la informació rebuda s'indica que per obtenir aquest informe d'habitabilitat, la vivenda ha de complir uns requisits, entre d'altres, que no superi un número màxim de persones empadronades per metre quadrat. En aquest cas, a la vivenda hi ha empadronades tres persones més del límit permès per la normativa, tot i que no hi viuen. El promotor de la queixa ha sol·licitat la baixa d'ofici d'aquestes persones. Se li indica que el procediment no és automàtic i que ha de seguir un protocol establert per no vulnerar cap dret fonamental.

#### **Resolució**

Queixa desestimada.

## Ajuts Serveis Socials

### **Expedient 2015013Q**

#### **Assumpte**

**Exposa la seva disconformitat amb el tracte que rep dels Serveis Socials. Discrepàncies sobre la diagnosi de la teràpia.**

#### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als Serveis Socials. Amb la informació facilitada, considera que la veïna ha estat atesa adequadament. Tal i com es desprèn de la informació facilitada pels Serveis Socials, queda pendent la derivació del menor al CSMIJ per seguir el seu tractament. Com que la mare no s'ha posat en contacte amb aquesta institució en els darrers mesos, el Síndic sol·licita informació complementària sobre l'evolució del cas abans de tancar l'expedient. Des de Serveis Socials s'informa de la situació actual de la família i de les darreres actuacions.

#### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2015022Q**

#### **Assumpte**

**Percep una petita pensió per la seva discapacitat. Indica que ha de fer reformes a la seva llar però no les pot pagar. Sol·licita ajut dels Serveis Socials.**

#### **Actuació**

El Síndic comunica al veí que no pot admetre la seva queixa. El deriva al SIPA per plantejar el cas als Serveis Socials i que puguin avaluar els ajuts als quals té dret, d'acord amb la seva situació personal.

#### **Resolució**

No admesa.

### **Expedient 2015024Q**

#### **Assumpte**

**Una família, amb dos fills menors d'edat, exposa la seva greu situació econòmica. Indiquen que no tenen cap ingrés per viure. Tenen una ordre de desallotjament del pis on viuen.**

#### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als Serveis socials. De la informació rebuda, el Síndic dedueix que són atesos correctament. Per tancar l'expedient el Síndic sol·licita un segon informe sobre la situació de la família. Se li informa que la mare i els fills s'han traslladat al seu país d'origen.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015039Q**

##### **Assumpte**

**Un ciutadà es presenta davant del Síndic de Greuges afirmant que no té mitjans econòmics per poder viure.**

##### **Actuació**

El Síndic informa el veí que no pot admetre la queixa. La via per resoldre el seu cas és sol·licitar ajut als Serveis Socials de l'Ajuntament. Se'l deriva al SIPA perquè facin una primera avaluació.

### **Resolució**

No admesa.

#### **Expedient 2015075Q**

##### **Assumpte**

**Relata la greu situació econòmica en què es troba, els seus ingressos corresponent a una PNC de 360 euros mensuals i 550 euros de la pensió de discapacitat d'un fill, ingressat en un centre, a qui va a veure tots els dies. Afegeix que paga 360 euros de lloguer. La Generalitat de Catalunya li ha notificat que ha de pagar una despesa de 183,50 euros mensuals pel servei d'acolliment residencial del seu fill. Té programada una visita amb la treballadora social de referència.**

##### **Actuació**

El Síndic indica a la veïna que ha de entrevistar-se amb la treballadora social perquè la informi dels ajuts als quals té dret. Paral·lelament, ateses les explicacions que ofereix la ciutadana, el Síndic demana informació als Serveis Socials, que li comuniquen que la promotora de la queixa està sota un procés de tutela a càrrec de les seves germanes.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015098Q**

##### **Assumpte**

**Aporta un avís de tall de subministrament elèctric per part de la companyia contractada. No entén l'origen. Afirmar que ha reclamat a l'empresa per la facturació d'uns rebuts que considera erronis. Relata que el tall de subministrament afectaria greument el seu fill malalt, que necessita estar connectat a un aparell elèctric per poder prendre la medicació prescrita, a més d'altres accessoris elèctrics que li faciliten el dia a dia.**

##### **Actuació**

Sense valorar la reclamació dels rebuts de la companyia elèctrica, aquest Síndic es posa en contacte telefònic amb l'empresa subministradora d'electricitat, per exposar el cas que planteja la promotora de la queixa i conèixer les vies de solució. De la resposta rebuda es constata que existeix un protocol específic per a casos com aquest per evitar el tall de subministrament elèctric. El Síndic comunica a la veïna que acudeixi a les oficines de la companyia elèctrica ubicades a Cornellà per solucionar la

problemàtica. En paral·lel, aquesta ciutadana contacta amb els Serveis Socials municipals per informar-los del cas. Atès que el Síndic no té constància del resultat de la gestió, i després d'un temps prudencial, torna a contactar amb la veïna, que li comunica que finalment es va produir el tall que es va allargar durant 26 hores. Exposats els fets, el Síndic sol·licita un informe als Serveis Socials municipals per esbrinar quina va ser la seva actuació i el protocol que s'hauria d'haver aplicat. Amb tots els antecedents, i considerant que aquesta situació podia haver estat greu, el Síndic decideix contactar amb la promotora de la queixa per demanar-li l'autorització per trametre-la al Síndic de Greuges de Catalunya, gestió que finalment no es realitza.

#### **Resolució**

Tràmit parcialment positiu.

#### **Expedient 2015099Q**

##### **Assumpte**

**Presenta una instància a l'Ajuntament sol·licitant una vivenda 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**

El Síndic sol·licita informació als Serveis Socials sobre el cas. Resolta la problemàtica de l'empadronament, en un expedient paral·lel, els Serveis Socials ja l'atenen. En la resolució, el Síndic considera que els Serveis Socials atenen correctament la veïna, però expressa la seva preocupació per la situació actual de màxima vulnerabilitat. 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.

#### **Resolució**

Pendent.

#### **Expedient 2015100Q**

##### **Assumpte**

**Exposa la situació econòmica en què es troba, amb uns ingressos de 375 euros d'un ajut familiar, amb els quals ha de mantenir dos fills. Afirmar que la companyia del gas la vol demandar perquè no paga els rebuts.**

##### **Actuació**

Es deriva la veïna al Servei d'Informació i Primera Acol·lida (SIPA) perquè li sigui assignada una referent social. En el seguiment de la queixa el Síndic contacta en dues ocasions amb aquesta ciutadana, que explica que va anar al SIPA i encara no l'han trucada. Analitzat el cas, el Síndic formalitza la queixa per esbrinar en quin punt està la petició. De l'informe rebut pels responsables de Serveis Socials, es desprèn que ja tenia assignada una treballadora social de referència i que l'última visita la va fer el 4 de març de 2014 on se la va informar dels recursos existents per abordar la seva situació. No hi ha constància de l'evolució del cas.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2015111Q**

#### **Assumpte**

**Compareix davant del Síndic exposant que no té cap ingrés i que necessita comprar medicaments perquè té una malaltia greu que empitjora. Al·lega que no pot deixar de prendre els medicaments prescrits. Relata que els Serveis Socials no l'atenen, tot i que reconeix que rep alguns ajuts.**

#### **Actuació**

El Síndic decideix fer de mitjancer en aquest afer i es posa en contacte amb responsables dels Serveis Socials municipals per contrastar les dades i conèixer vies d'ajut al pagament de medicaments. Els Serveis Socials informen que aquesta veïna no té la malaltia que exposa, per la qual cosa es dedueix que pateix alguna patologia que la fa depenent dels fàrmacs. Afegeixen que no col·labora amb els Serveis Socials ni segueix les instruccions de la seva referent, especialment quan li requereix documentació per tramitar un PIRMI al qual pot tenir dret.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

**Expedient 2015115Q**

#### **Assumpte**

**Manca de mitjans econòmics per viure. Pares de dos fills menors d'edat, aquesta família exposa que l'únic ingrés del que disposen són de 194 euros d'un ajut PIRMI.**

#### **Actuació**

El Síndic decideix obrir un expedient per esbrinar els ajuts que rep la família des de Serveis Socials. De la informació rebuda, es dedueix que el pare té dret a cobrar una prestació de l'INEM per haver treballat en un pla d'ocupació municipal, circumstància que notifica a l'interessat.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat 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'educació del nen, fet que pot lesionar el dret a la igualtat d'oportunitats en l'àmbit de l'educació. 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**

El Síndic sol·licita informació als responsables dels Serveis Socials municipals per esbrinar la situació de la família i les iniciatives que s'han pres en relació als fets que descriu. El Síndic fa un seguiment de la queixa

presentada per la ciutadana i, passats uns dies, es posa en contacte amb ella per saber si havia estat atesa pel seu referent social. Relata els ajuts públics que li han concedit. Amb aquests antecedents, el Síndic de Greuges considera que, abans de tancar l'expedient, necessita conèixer l'evolució del cas.

#### **Resolució**

Pendent.

#### **Expedient 2015137Q**

##### **Assumpte**

**La manca d'un treball impedeix regularitzar la seva situació administrativa al país. Té greus problemes econòmics: no pot pagar el lloguer, està sota tractament mèdic, 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 prestin. 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 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.

#### **Resultat**

Pendent.

#### **Expedient 2015143Q**

##### **Assumpte**

**Exposa la greu situació econòmica de la seva família. Pare de 4 fills menors d'edat, viu a un pis sense relació contractual i no té recursos. A causa de la precarietat econòmica no ha pogut comprar els llibres dels nens, escolaritzats a un CEIP de la nostra ciutat. No rep cap ajut dels Serveis Socials ni de cap altra entitat. A la seva situació, s'afegeix la malaltia del fill petit de 5 anys, atès a l'Hospital Sant Joan de Déu. Informa que necessita comprar una vacuna que val 113 euros i no té mitjans econòmics per poder-la adquirir.**

##### **Actuació**

El Síndic demana informació als Serveis Socials, en data 7 d'octubre del 2015, sobre els ajuts que percep la família i els mecanismes als quals es pot acollir perquè se li administri al menor la vacuna, que no està inclosa en els medicaments finançats per la Seguretat Social i que el pare al·lega que no pot pagar. I d'altra banda, sobre el seguiment dels quatre fills menors d'edat, escolaritzats a un CEIP de la nostra ciutat, a partir del treball de la comissió social del centre i en la qual hi ha un representant de Serveis Socials.

El Síndic és informat de què la família va ser atesa per última vegada l'abril de 2013. S'indica que a la comissió social de l'escola no s'han detectat indicadors de risc en relació als menors. En relació al subministrament de la vacuna, s'especifica que la família no compleix els requisits per obtenir la vacuna sense cost econòmic.

En el seguiment del cas, i considerant que dispensar la vacuna és el més urgent, d'acord amb l'informe mèdic, el Síndic fa de mitjancer i realitza gestions tant amb els Serveis Socials com amb la treballadora social del CAP Bellaterra per conèixer els mecanismes d'accés a la vacuna. De la informació aportada, es dedueix que la vacuna es pot facilitar gratuïtament si hi ha un informe dels Serveis Socials que certifiqui la situació de vulnerabilitat de la família. El Síndic també orienta la família al SIPA per recuperar la relació amb els Serveis Socials. Després de fer un seguiment del cas durant quasi tres mesos, el ciutadà informa que la referent social assignada per analitzar la seva problemàtica el rebrà el 25 de febrer.

A la vista dels fets i de les dades aportades sobre el cas, el Síndic conclou que s'ha produït una demora injustificada en l'actuació del departament de Serveis Socials. Amb l'agreujant que un dels motius rellevants de la queixa era la salvaguarda del menor, que precisava la vacuna. Recorda, en aquest sentit, que l'article 10.4 del Reglament municipal regulador de la defensa dels drets i de la promoció de la qualitat de vida dels infants i adolescents de Cornellà de Llobregat indica que un dels principis rectors de l'activitat municipal és "la previsió de totes aquelles situacions que puguin perjudicar el seu desenvolupament personal".

#### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015153Q**

##### **Assumpte**

**Trasplantat de ronyó l'any 2014 necessita prendre un medicament de llarga durada. Inicialment no havia de pagar la medicació, però a partir de setembre de 2015 li correspon pagar una part proporcional. Indica que no té mitjans per assumir la despesa.**

##### **Actuació**

El Síndic municipal no té clar que al ciutadà li correspongui pagar aquest percentatge. Segons l'aplicació del Reial Decret Llei 16/2012 i la Resolució de 15 de desembre de 2014, entén que podria estar exempt del pagament d'aquesta aportació per la seva situació de vulnerabilitat, pendent d'una renda d'integració social, i per la seva discapacitat. Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

#### **Resolució**

Pendent.

#### **Expedient 2015154Q**

##### **Assumpte**

**Amb una discapacitat del 53% i amb una distròfia retiniana indica que no pot accedir als medicaments necessaris per manca de mitjans econòmics. Els Serveis Socials de l'Ajuntament li tramiten un PIRMI.**

##### **Actuació**

De l'informe rebut per part de Serveis Socials es dedueix que el ciutadà és atès adequadament pels Serveis Socials en relació al pagament dels medicaments i d'altres ajuts. Actualment, ja cobra l'ajut PIRMI.

**Resolució**

Tràmit amb resultat 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 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 els Serveis Socials per tal d'esbrinar quina és la situació d'aquesta família i dels ajuts a què té dret.

**Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015158Q**

**Assumpte**

Exposa que, tot i la comunicació feta als Serveis Socials perquè acreditin la seva situació de vulnerabilitat, que provoca l'impagament de factures de subministrament elèctric, li han tallat el llum.

**Actuació**

A la vista dels mecanismes arbitrats per diferents administracions per assumir el pagament de serveis bàsics que s'inclouen en el concepte de "pobresa energètica", el Síndic obre un expedient per esbrinar per què no han funcionat en el cas descrit. Des dels Serveis Socials informen de la tramitació de la sol·licitud, que considera atesa. Però confia que aquest tipus de situacions no es tornin a repetir, a la vista de les negociacions entre administració pública i les empreses subministradores, i d'acord amb allò que preveu la legislació del Parlament de Catalunya sobre emergència social i pobresa energètica.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015159Q**

**Assumpte**

Exposa les dificultats per donar-se de baixa del cobrament d'un ajut municipal per habitatge que rep en benefici d'una senyora que té rellogada al seu antic domicili. Aquest veí s'ha traslladat de vivenda i ja no vol rebre l'ajut.

**Actuació**

El Síndic fa una mediació amb els responsables de Serveis Socials per corregir la situació, atès que han variat les circumstàncies que hi havia en el moment de l'atorgament. Com que el cas està encarrilat, el Síndic decideix tancar l'expedient, en el benentès que el podria reobrir si es produeix un canvi en la via de solució iniciada.

### **Resolució**

Mediació amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015171Q**

##### **Assumpte**

**Denuncia un tall en el subministrament elèctric, tot i haver comunicat als Serveis Socials els problemes econòmics per al pagament del rebut.**

##### **Actuació**

El Síndic fa una gestió per esbrinar el fet que exposa la ciutadana. Es constata que el tall del fluid elèctric no és conseqüència de l'acció de la companyia per impagament de rebuts, sinó de factors aliens imprecisos de determinar. Circumstància que ella mateixa confirma.

### **Resolució**

Queixa desestimada.

#### **Expedient 2015186Q**

##### **Assumpte**

**La promotora de la queixa relata que viu en una situació d'extrema vulnerabilitat. Indica que habita un pis en què 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. Exposava les dificultats per traslladar-se 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 aquest cas.

### **Resolució**

Pendent.

## **PIRMI**

#### **Expedient 2015003Q**

##### **Assumpte**

**Des del novembre de 2014 la promotora de la queixa rep un ajut PIRMI de 645,30 euros, conseqüència d'una modificació de l'import sol·licitat per la treballadora social en data 12 d'agost de 2013. Considera que li correspon cobrar els endarreriments. La seva situació és de màxima vulnerabilitat, té tres fills menors, no poden assumir les despeses de lloguer.**

#### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació als Serveis Socials per corroborar les dades. Com que no és un cas de la seva competència, el trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

#### **Resolució**

Pendent.

#### **Expedient 2015021Q**

##### **Assumpte**

**La precària situació econòmica deriva en problemes per cobrir les necessitats bàsiques. Segons l'informe de Serveis Socials que aporta, a la seva dona li han denegat el PIRMI.**

#### **Actuació**

La informació rebuda explicita que se li tornarà a sol·licitar un PIRMI a partir de juny del 2015. El Síndic recomana als responsables dels Serveis Socials que revisin l'expedient i ens informin de la situació actual de la família.

#### **Resolució**

Recomanació pendent.

#### **Expedient 2015069Q**

##### **Assumpte**

**Manca de cobrament dels endarreriments de l'ajut PIRMI reconeguts des de l'octubre de 2013.**

#### **Actuació**

El Síndic trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, atès que no és un cas de la seva competència. De la resposta rebuda es dedueix que ja va cobrar aquest import el desembre de 2014. El ciutadà és informat.

#### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015076Q**

##### **Assumpte**

**Presenta una queixa relacionada amb la seva greu situació econòmica i la denegació dels ajuts PIRMI sol·licitats. Argumenta que és pare de 4 fills i no percep cap ingrés. Indica que no pot pagar el lloguer del pis.**

#### **Actuació**

El Síndic accepta la queixa i es posa en contacte amb els Serveis Socials de l'Ajuntament per rebre informació del cas i dels ajuts que li presten. Analitzada la resposta dels responsables municipals, el Síndic considera que la família rep una atenció adequada per part dels Serveis Socials i que, per tant, no existeix cap vulneració dels seus drets. Insta el ciutadà a què segueixi les instruccions de la treballadora social de referència.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015095Q**

##### **Assumpte**

**Exposa al Síndic la greu situació econòmica de la seva família. Indica que va sol·licitar un PIRMI el febrer de 2015 que no s'ha tramitat.**

##### **Actuació**

El Síndic sol·licita informació. La resposta indica que la família és atesa correctament pels Serveis Socials. Inclou una explicació del per què no té dret a la sol·licitud del PIRMI el mes de febrer i s'afegeix que, a partir de novembre de 2015, es formalitzarà una nova sol·licitud. Atesa la situació de precarietat de la família, el Síndic recomana als responsables municipals que revisin els expedients i informin sobre la situació actual per decidir l'arxiu de l'expedient.

### **Resolució**

Recomanació pendent.

#### **Expedient 2015129Q**

##### **Assumpte**

**Disconformitat amb la resposta del departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, de data 17 de febrer de 2014, relacionada amb el pagament dels endarreriments del PIRMI subjecte a disponibilitat pressupostària.**

##### **Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

### **Resolució**

Pendent.

## **Dependència**

#### **Expedient 2015015Q**

##### **Assumpte**

**Reconeguts els endarreriments de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar d'acord amb el Grau i Nivell de la Llei de la dependència, amb efectes econòmics des de l'1 de gener de 2009. Presenta el compromís de l'Administració de cobrament a terminis en un període de cinc anys, entre el 2011 i el 2015. Indica que només ha rebut el 20% del 2011.**

##### **Actuació**

Com que no és un cas de la competència d'aquest Síndic municipal es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

### **Resolució**

Pendent.

### **Expedient 2015018Q**

#### **Assumpte**

**Al promotor de la queixa, en representació del seu fill, se li reconeix per part de l'ICSS el cobrament dels endarreriments de la prestació de la Llei de la dependència fraccionats en cinc anys (2012-2016). Només ha cobrat la corresponent a 2012, a partir d'una queixa anterior al Síndic de Catalunya.**

#### **Actuació**

Com que el cas no és competència del Síndic municipal trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació. No obstant, sol·licita informe als Serveis Socials de l'Ajuntament per esbrinar si, atesa la situació de vulnerabilitat econòmica greu i en risc d'exclusió social de la família, s'ha sol·licitat una agilització del pagament. La resposta és afirmativa.

### **Resolució**

Pendent.

### **Expedient 2015020Q**

#### **Assumpte**

**Exposa el desacord amb la resolució de l'ICSS en relació a la revisió d'ofici del Grau de dependència de la seva filla, que de tenir un Grau II de dependència ha passat al Grau I, circumstància que comporta deixar de rebre una prestació, que no pot assumir la família, a causa de la precària situació econòmica.**

#### **Actuació**

Com que la problemàtica no és competència del Síndic municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

### **Resolució**

Pendent.

### **Expedient 2015026Q**

#### **Assumpte**

**Disconformitat amb la resposta de l'Administració a la reclamació que va presentar davant la Generalitat de Catalunya en representació de la seva mare i que es relaciona amb el cobrament de la prestació reconeguda per cures en l'entorn familiar de la Llei de la dependència, efectiva des de l'octubre de 2013 i que encara no ha començat a cobrar.**

#### **Actuació**

Es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un cas de la seva competència. Aquest tanca l'actuació en considerar que no hi ha hagut irregularitats per part de l'Administració.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat negatiu.

#### **Expedient 2015054Q**

##### **Assumpte**

**Manca de cobrament de les quanties reconegudes del seu pagament durant cinc anys (2012-2016) en concepte d'efectes retroactius de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar de la Llei de la dependència del seu fill.**

##### **Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació. Aquest tanca l'actuació en considerar que l'Administració ha fet efectiu el pagament de l'import parcial dels ajornaments periodificats. Recorda a l'Administració la obligació de fer aquest pagament amb la màxima celeritat. El Síndic municipal comunica al promotor de la queixa que, en cas que consideri que la situació econòmica de la seva família és de necessitat, es posi en contacte amb els Serveis Socials de referència per valorar el cas i poder prioritzar-lo davant de la Generalitat de Catalunya.

##### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

#### **Expedient 2015061Q**

##### **Assumpte**

**Manca de cobrament dels endarreriments reconeguts per l'ICASS, fraccionats en cinc anys (juny 2011-gener 2015) per cures en l'entorn familiar pel Grau i Nivell de dependència de la seva filla menor d'edat.**

##### **Actuació**

El Síndic trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació, per no ser un cas de la seva competència.

##### **Resolució**

Pendent.

#### **Expedient 2015064Q**

##### **Assumpte**

**Manca de cobrament dels endarreriments reconeguts per part de l'ICASS, a abonar en un termini de cinc anys (2011-2015), vinculats a la prestació econòmica del Grau de dependència del seu fill. No ha percebut els terminis corresponents als anys 2013, 2014 i 2015.**

##### **Actuació**

Es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya en no ser una problemàtica de competència municipal.

##### **Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015068Q**

**Assumpte**

**Disconformitat per la manca de cobrament de la prestació derivada del Programa Individual d'Atenció en relació a la Llei de la dependència de la seva mare.**

**Actuació**

Com que el cas no és competència d'aquest Síndic, el trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest comunica que en dues ocasions ha demanat a la interessada documentació relativa a la tramitació del procediment de reconeixement de la situació de dependència, i en no obtenir cap resposta, arxiva l'expedient.

**Resolució**

Arxiu per desistiment.

**Expedient 2015088Q**

**Assumpte**

**Demora en la resolució a la sol·licitud de revisió del Grau de dependència per empitjorament del seu estat de salut.**

**Actuació**

Es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un cas de la seva competència. Aquest finalitza les seves actuacions, atès que l'interessat comunica al Síndic la resolució de la queixa.

**Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

**Expedient 2015108Q**

**Assumpte**

**Manca de cobrament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar en relació amb la Llei de la dependència, dret que té reconegut des del 12 de setembre de 2013.**

**Actuació**

Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un cas de la seva competència. Aquest tanca l'expedient en considerar que de la documentació aportada no es desprèn una possible irregularitat en l'actuació de l'Administració d'acord amb el Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, que especifica que el pagament de la prestació pot quedar suspès durant un termini màxim de dos anys a comptar des de la data de la resolució PIA.

**Resolució**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2015109Q**

**Assumpte**

**Exposa el desacord amb la resolució de data 12 d'agost de 2015 de la Generalitat de Catalunya en relació a la sol·licitud del Grau II de dependència on es desestima la petició al·legant que no ha variat de Grau.**

### **Actuació**

El Síndic trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya pel seu estudi i tramitació ja que no és un cas de la seva competència. En la resolució, aquest arxiva la queixa en considerar que el ciutadà no ha presentat un recurs d'alçada en contra de la decisió de l'Administració. En conseqüència, considera que no hi ha hagut una vulneració de drets. El Síndic de Catalunya recomana al veí seguir en contacte amb els serveis socials de referència per fer un seguiment del cas i si ho considera oportú sol·licitar una nova revisió del Grau.

### **Resolució**

Tramitació amb resultat negatiu.

## **Participació Ciutadania**

### **Expedient 2015070Q**

#### **Assumpte**

**Relata en la queixa els missatges d'un grup polític. Considera que són tendenciosos i sense fonament, destil·len confrontació i poden alterar la convivència ciutadana.**

#### **Actuació**

El Síndic fixa les línies d'actuació en la defensa dels drets dels ciutadans de Cornellà i desestima la queixa en considerar que les expressions de la força política al·ludida, tot i ser inapropiades i impròpies dels que pretenen gestionar i defensar el bé públic, estan emparades per la llibertat d'expressió i d'opinió. Aquesta decisió no exclou obrir un nou expedient en el cas que hi hagi nous elements que mostrin de forma clara i explícita la vulneració dels drets fonamentals.

#### **Resolució**

Queixa desestimada.

### **Expedient 2015114Q**

#### **Assumpte**

**Una associació de la ciutat exposa la seva disconformitat amb l'actuació municipal, en considerar desatenció per part dels responsables públics que no fomentin l'organització conjunta d'activitats ciutadanes amb altres associacions similars.**

#### **Actuació**

El Síndic considera que no hi ha base per sustentar la queixa ni que hi hagi hagut desatenció municipal, ja que s'han reunit diverses vegades amb els representants municipals per tractar sobre el cas esmentat. Entén que la voluntat de confluència entre dues entitats privades correspon a elles i no a l'Administració.

### **Resolució**

Queixa desestimada.

**Expedient 2015116Q**

#### **Assumpte**

**Una associació indica que la recepció d'una comunicació procedent d'un particular vulnera el dret a la protecció de dades.**

#### **Actuació**

El Síndic comunica al representant d'aquesta associació que no pot admetre la queixa en considerar que l'adreça electrònica a la qual s'ha tramès la comunicació és la genèrica de l'entitat i la que apareix al registre públic d'entitats que consta a la web de l'Ajuntament. Per tant, i atesa l'accessibilitat a l'adreça, no considera que es vulneri cap dret a la protecció de dades. A més, el fet que la comunicació sigui entre dues entitats privades escapa de l'àmbit en què pot intervenir el Síndic.

### **Resolució**

No admesa.

## **Altres**

**Expedient 2015035Q**

#### **Assumpte**

**Com a president d'una associació d'aturats considera que no es compleixen els requisits aprovats per poder participar en els Plans d'Ocupació de l'Empresa de Promoció Econòmica a la població on viu.**

#### **Actuació**

El Síndic de Cornellà no pot atendre la queixa ja que l'associació no és de la població. Amb tot, li indica que la pot tramitar a través del Síndic de Greuges de Catalunya.

### **Resolució**

No admesa.

**Expedient 2015067Q**

#### **Assumpte**

**Considera una discriminació envers les persones amb mobilitat reduïda l'accés a unes sales de cinema de Cornellà. Indica que infringeixen la Llei sobre accessibilitat.**

#### **Actuació**

El Síndic admet la queixa a tràmit i ho comunica a aquesta veïna. Es planteja una entrevista amb el Síndic i altres persones amb la mateixa dificultat i que estan interessades en poder analitzar la problemàtica. Transcorregut un temps prudencial sense que s'hagin posat en contacte amb aquesta institució, es tanca l'expedient per desistiment.

### **Resolució**

Arxiu per desistiment.

### **Expedient 2015071Q**

#### **Assumpte**

**Una veïna d'una altra població vol presentar una queixa per la manca de pagament per part de la Generalitat de Catalunya de la prestació econòmica de caràcter universal per fill a càrrec.**

#### **Actuació**

El Síndic informa la ciutadana que és el Síndic de Greuges de Catalunya qui té competències davant la Generalitat de Catalunya per atendre el seu cas. En no ser veïna de Cornellà, no pot fer-ne la tramitació. Se li informa de com ha de dirigir la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

### **Resolució**

Queixa desestimada.

### **Expedient 2015087Q**

#### **Assumpte**

**L'any 2008 va sol·licitar a la Generalitat de Catalunya una prestació econòmica de caràcter universal per fill a càrrec. Li manca per cobrar l'any 2010 i la part proporcional de 2011. Va presentar un escrit a l'Administració, del qual no ha rebut cap resposta.**

#### **Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, per ser una temàtica de la seva competència.

### **Resolució**

Pendent.

### **Expedient 2015123Q**

#### **Assumpte**

**Manca de cobrament dels endarreriments (2010-2011) de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec per part de la Generalitat de Catalunya. La situació econòmica actual de la seva família és crítica i no rep cap ajut de l'Administració.**

#### **Actuació**

Atès que la problemàtica no correspon a aquest Síndic municipal trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

### **Resolució**

Pendent.

### **Expedient 2015141Q**

#### **Assumpte**

**Manca de cobrament de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec, per part de la Generalitat de Catalunya, corresponent als exercicis 2010 i 2011. Ha fet diverses reclamacions.**

**Actuació**

Com que no és un cas de competència municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

**Resolució**

Pendent.

---

**Expedient 2015148Q**

**Assumpte**

**Manca de cobrament de la sol·licitud de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec per part de la Generalitat de Catalunya.**

**Actuació**

Com que no és una problemàtica municipal, el Síndic trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

**Resolució**

Pendent.

---

**Expedient 2015167Q**

**Assumpte**

**Manca de professionalitat d'un despatx d'advocats ubicat a la nostra ciutat.**

**Actuació**

El Síndic no pot admetre la queixa, atès que el cas escapa de la seva competència. Recomana al veí que, si no ho ha fet, presenti la reclamació al Col·legi d'Advocats de Barcelona.

**Resolució**

No admesa.

---

**Expedient 2015175Q**

**Assumpte**

**Manca de cobrament de la sol·licitud de la prestació econòmica de caràcter universal de la Generalitat de Catalunya per infant a càrrec, corresponent als exercicis 2010 i 2011.**

**Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, per ser un cas de la seva competència.

**Resolució**

Pendent.

---

**Expedient 2015176Q**

**Assumpte**

**Manca de cobrament de la sol·licitud de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec, per part de la Generalitat de Catalunya, corresponent a l'exercici de 2011.**

**Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic, es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, per ser una problemàtica de la seva competència.

**Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015178Q**

**Assumpte**

**Manca de cobrament de la sol·licitud de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec, per part de la Generalitat de Catalunya, corresponent als exercicis 2010 i 2011.**

**Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic, es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, per ser un cas de la seva competència.

**Resolució**

Pendent.

**Expedient 2015187Q**

**Assumpte**

**Manca de cobrament de la sol·licitud de la prestació econòmica de caràcter universal per fill a càrrec per part de la Generalitat de Catalunya, corresponent als exercicis 2010 i 2011.**

**Actuació**

Com que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic, es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, per ser una problemàtica de la seva competència.

**Resolució**

Pendent.

## **2.3.**

# **Iniciatives d'Ofici**

## **2.3. INICIATIVES D'OFICI**

### **2015001I (9 de març de 2015)**

#### **Assumpte**

**Demanda d'informació sobre casos de dèficit alimentari en alumnes de diferents IES de Cornellà.**

#### **Actuació**

El Síndic dirigeix un escrit a les Tinents d'alcalde de Benestar Social i de Polítiques de Ciutadania que transcriu:

“

*Des de mitjans de novembre del 2014 i durant el segon trimestre escolar, aquest Síndic ha rebut de forma periòdica informacions de responsables educatius de diferents IES de Cornellà d'alumnes d'ESO amb símptomes evidents de dèficit alimentari.*

*En alguns casos, les dades s'han contrastat a través de converses individualitzades entre professors i alumnes per determinar de manera objectiva la sospita.*

*Com a conseqüència d'aquest treball intern dels centres i en data 9 de febrer del 2015 va arribar a l'oficina del Síndic un llistat de 14 alumnes de l'IES ..., de 1er a 4rt d'ESO, per qui es sol·licitava la possibilitat de poder gaudir d'una beca que els permetés l'accés al menjador del centre.*

*Amb les dades i els noms dels escolars afectats, el Síndic es va adreçar a la directora de Serveis Socials per determinar si les famílies d'aquests alumnes eren del municipi, havien demanat ajuts als referents socials de l'Ajuntament i, en cas afirmatiu, el seu abast.*

*A l'espera de les dades sol·licitades, el Síndic s'adreça a vostè per reclamar la següent informació:*

- *Han rebut informació, a través dels referents educatius del centres de secundària, de casos d'alumnes amb símptomes de dèficit alimentari.*
- *En cas afirmatiu, quines mesures s'han activat per redreçar la situació.*
- *Sobre el cas concret de l'IES ..., les dades aportades pel Síndic es corresponen amb les que té el seu departament.*

- *En cas afirmatiu, quines mesures han adoptat o pensen adoptar des del seu propi àmbit i/o en col·laboració amb altres departaments municipals per reconduir la situació.*

...

En relació al text esmentat, el director d'Educació de l'Ajuntament informa que ha rebut informació respecte a altres IES de la ciutat, no específicament del que fa referència el Síndic. Notifica les mesures que s'han adoptat, com traslladar els casos al departament municipal d'Acció Social i plantejar als Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat la conveniència d'oferir una resposta a aquest segment de l'alumnat de secundària desatès. La resposta del departament d'Ensenyament de la Generalitat va ser que no es crearia cap dotació pressupostària per aquest fi.

### **Resolució**

El mes de gener del 2016, la responsable del departament d'Educació i Política social de l'Ajuntament ha notificat l'entrada en vigor del 'Protocol local de detecció i atenció de situacions d'insuficiència alimentària en infants i adolescents', que fixa els nivells de coordinació de les àrees d'Educació, Serveis socials i Sanitat per detectar i actuar per resoldre la problemàtica esmentada.

**2015002I (4 de maig de 2015)**

### **Assumpte**

**Comunicació al Síndic de Greuges de Catalunya per a què actuï davant la precària situació econòmica dels centres de secundària de la ciutat.**

### **Actuació**

Transcripció del text adreçat al Síndic de Greuges Catalunya:

“...

*En la tasca diària com a Síndic de Greuges de Cornellà he rebut en els darrers mesos informacions i dades sobre la precària situació econòmica dels centres de secundària de la ciutat.*

*Els responsables acadèmics mostren la seva preocupació per l'ofec econòmic que es deriva del incompliment dels compromisos adquirits pel departament d'Educació de la Generalitat i que afecta a la despesa corrent. La realitat és que el retard en el pagament de les quantitats autoritzades, i per tant consignades pressupostàriament, no solament altera el dia a dia del centres sinó que té una repercussió directa en les famílies o les AMPA's que es converteixen en el recurs més immediat alhora d'aportar els diners per sufragar les despeses més urgents.*

*Es tracta de fet d'un cercle pervers, ja que diners que podrien servir per atendre demandes de famílies en dificultats econòmiques, una realitat molt present a la ciutat de Cornellà, són utilitzats per despeses corrents. Aquesta circumstància té, des del meu punt de vista, una conseqüència greu, ja que lesiona el dret de l'adolescent a rebre un ensenyament de qualitat i que sigui una garantia per la igualtat d'oportunitats, bàsic en entorns castigats per la crisi econòmica.*

*La voluntat de fer-li arribar aquesta anomalia en el funcionament ordinari dels centres neix del relat dels propis docents a aquest Síndic, del que n'és una mostra el document adjunt elaborat pel director de l'IES... de la ciutat, i de la impossibilitat d'abordar una problemàtica que escapa de les meves atribucions.*

*Entenc que només des de l'àmbit del Síndic de Greuges de Catalunya és pot prendre la iniciativa per garantir el dret a un ensenyament de qualitat i fer front a una problemàtica que no es circumscriu a Cornellà sinó que es pot repetir a altres centres de Catalunya.*

*En síntesi, els docents amb qui he contactat expressen el seu malestar perquè el Departament els aprova uns pressupostos de gestió i després no els fa arribar els diners en els terminis compromesos, amb retards de fins a quatre mesos, fet que provoca un perjudici als proveïdors i minva les despeses per el manteniment del material informàtic o de mobles, per citar alguns exemples. La casuística és similar als centres que imparteixen estudis de FP.*

*Esperant que aquesta informació sigui del seu interès, estic a la seva disposició per qualsevol consulta o aclariment que consideri oportú.*  
...

### **Resolució**

Pendent.

**2015003I (23 d'abril de 2015)**

### **Assumpte**

**Criteri d'actuació del Servei de Mediació Ciutadana i la Unitat de Convivència de la Guàrdia Urbana.**

### **Actuació**

El Síndic dirigeix la Iniciativa d'Ofici als tinents d'alcalde de Presidència i Territori i Seguretat, que transcriu:

“

...

*L'oficina del Síndic de Greuges rep de forma periòdica queixes de conflictes entre veïns que, tot i la intervenció del Servei de Mediació Ciutadana, persisteixen en el temps i s'enquisten.*

*El criteri general del Síndic en la resolució d'aquests casos passa per insistir en la via del diàleg entre les parts, com la forma més racional per abordar el conflicte, abans d'optar per la via judicial, molt més complexa i lenta.*

*Si aquest és el criteri general, la realitat aporta altres variables, especialment en aquells casos en que el conflicte que s'allarga en el temps i provoca la intervenció en diferents moments del Servei de Mediació Ciutadana i la Unitat de Convivència Ciutadana de la Guàrdia Urbana.*

*Les funcions de les dues entitats estan definides en el decret de constitució. En el cas del Servei de Mediació s'indica que té per objectiu "oferir assessorament i una intervenció neutral a través d'un equip de professionals que intenten ajudar a resoldre els problemes dels veïns a través del diàleg, abans d'haver de recórrer a la denúncia".*

*Pel que fa a la Unitat de Convivència de la Guàrdia neix amb la funció de fer complir l'Ordenança de Convivència Ciutadana i aplicar la sanció corresponent en el casos d'infracció clara.*

*El Síndic és conscient que les funcions dels dos organismes són àmplies i que l'evolució dels casos més complexos dificulta fixar una frontera clara per delimitar l'actuació d'un o d'altre servei. La prova és que en el repàs dels conflictes enquistats es detecta la concurrència de les dues unitats, sense que a priori es pugui deduir un criteri d'intervenció clar o quina és la interacció dels dos serveis per sumar esforços en la solució del conflicte.*

*El Síndic entén que el conflictes veïnals no són un tema menor, ja que a més d'alterar la convivència entre una comunitat de veïns produeixen tensions que poden tenir conseqüències majors.*

*Sobre aquesta base i atès el funcionament dels dos organismes promoc la Iniciativa d'Ofici que he obert amb el número 2015003I. En aquest sentit, sol·licito informació sobre quin és el criteri d'actuació dels dos serveis, els mecanismes de coordinació i el nivell d'efectivitat en la resolució dels casos atesos..."*

### **Resolució**

El Síndic rep una informació detallada del funcionament del servei, dels mecanismes de coordinació i del nivell d'efectivitat per part de la Tinenta d'alcalde de Presidència. La Iniciativa s'ha de vincular amb la inscrita amb el número 2015006I sobre una nova perspectiva del servei de mediació.

## **2015004I (29 d'abril de 2016)**

### **Assumpte**

**Incidents produïts en un camp municipal de la ciutat durant un partit de futbol. El segon entrenador de l'equip és agredit per un grup d'adults.**

### **Actuació**

El Síndic dirigeix la Iniciativa d'Ofici al Regidor delegat d' Esports, que transcriu :

“

...

*Aquest Síndic ha tingut coneixement, a través dels mitjans de comunicació, dels greus incidents que es van produir el passat 29 de març al camp municipal Fatjó-Fonsanta, durant un partit de futbol de la categoria Cadet A, en què va ser agredit per part d'un grup d'adults el segon entrenador de l'equip visitant, un jove de 17 anys, que va patir contusions a causa del cops.*

*El Reglament regulador del servei municipal d'esport, en el que s'integren els equipaments esportius de titularitat municipal, indica en l'art. 43 que els empleats dels equipaments esportius municipals tindran la facultat de suspendre els partits o les activitats dirigides quan es produeixin incidències. Afegeix, a l'art. 46a, que els usuaris de les instal·lacions han de ser tractats amb respecte i a l'art. 49 que els responsables de les instal·lacions podran expulsar a les persones, les accions de les quals posin en perill la seguretat o la tranquil·litat dels usuaris. En aquest sentit, tipifica com a falta molt greu (art.60a), el maltractament als usuaris.*

*En tractar-se d'una instal·lació esportiva municipal i, per tant de caràcter públic, aquest Síndic promou una Iniciativa d'Ofici, amb el número d'expedient 2015004I, i sol·licita als responsables municipals que li facilitin tota la informació que tenen del cas, les iniciatives que han endegat per sancionar als responsables dels fets esmentats i les mesures per evitar que es reproduïxin.*

*El Síndic entén que la pràctica de l'esport, reglada o no reglada, no pot quedar exclosa dels valors de la convivència i el civisme i, per tant, considera que fets com l' esmentat conculquen el dret al lleure.*

...”

Amb la informació rebuda per part del director d'Esports municipal el Síndic resol el següent:

“

...

*El director d'Esports municipal, Salvador Valls, va informar al Síndic de les actuacions que es van fer tant per part de l'Ajuntament com per part del club esportiu en relació als fets relatats anteriorment.*

*L'Ajuntament informa que va requerir informació al Sr. ..., president del CD..., el qual va comunicar a l'Ajuntament que havia pres mesures disciplinàries contra els implicats en els fets. I afegeix que una vegada va transcendir el cas a les xarxes socials i es va divulgar a través dels mitjans de comunicació va atendre a tots aquells que li demanaven explicacions, a més de redactar un comunicat de premsa.*

*En el mateix context, el 2 de maig, aprofitant un partit de futbol de lliga federada, responsables dels dos clubs juntament amb els regidors d'Esports dels ajuntaments de Molins de Rei i de Cornellà i la delegada territorial del Baix Llobregat de la Federació Catalana de Futbol van expressar públicament el seu rebuig als incidents.*

*Aquest Síndic valora positivament l'actitud dels implicats en els diferents posicionaments que hi va haver una vegada es van conèixer els fets. Així com la reacció del CD..., en finalitzar el partit, posant-se a disposició de l'àrbitre i del club visitant per identificar l'agressor, fent la denúncia corresponent i expulsant "de forma immediata" als participants en l'incident.*

*Amb tot, no es pot al·legar sorpresa per la divulgació, un mes més tard, de l'incident ja que l'àrbitre constata en l'acta del partit que aquest es va suspendre al minut 77 per "pelea campal entre los dos equipos y la grada que ha invadido el campo". Afegeix que els Mossos d'esquadra s'han desplaçat al camp i constata: "Ha llegado el comentario de que puede haber un vídeo del incidente".*

*També resulta paradoxal que, amb el detall de la descripció arbitral, els responsables d'esports municipals triguessin un mes en assabentar-se dels fets, coincidint amb la divulgació a través de les xarxes socials.*

*El 'Reglament regulador del servei municipal d'esport, integrat pels equipaments esportius de titularitat municipal' estableix a l'art. 6 que en la gestió indirecta dels equipaments esportius els responsables ho fan sota la "tutela i directrius" de l'Ajuntament. I recalca a l'art. 27 que "l'entitat usuària de la instal·lació ha de comunicar al departament d'Esports qualsevol incidència... derivada de les activitats o d'actes vandàlics".*

*Està clar que en el cas que sustenta la Iniciativa d'Ofici hi ha una falta d'omissió per part de l'entitat CD en no comunicar els fets de forma diligent, tal com especifica el reglament municipal.*

*Aquest Síndic no vol fer un judici de valor ni censurar a l'entitat esportiva en posar per davant la funció integradora i de transmissió de valors positius de l'esport en les categories infantils i juvenils que realitza el CD. Adverteix, però, que és del tot incomprensible, o frega la ingenuïtat, pretendre que l'incident pugui ser ocultat als responsables municipals, d'acord amb les explicacions aportades.*

*En conseqüència, suggereixo als responsables municipals que comuniquin als responsables del CD el procediment per comunicar incidents similars i la obligació de fer-ho amb diligència, seguint el criteri que exposa el reglament municipal.*

*Al mateix temps, recomano que el Reglament regulador del Servei municipal d'esport reculli, de forma clara i precisa, quin ha de ser el mecanisme de comunicació entre els titulars de les concessions i el propi Ajuntament en el cas de fets d'important transcendència social que es puguin produir dins el recinte i que no són conseqüència del normal funcionament del mateix i de les seves activitats..."*

#### **Resolució**

Recomanació pendent.

**2015005I (8 d'octubre de 2015)**

#### **Assumpte**

**Sorolls produïts per activitats d'oci que provoquen molèsties als veïns i que poden derivar en una vulneració del dret al descans i viabilitat d'una normativa sobre Pla d'usos a la ciutat**

#### **Actuació**

El Síndic dirigeix la Iniciativa d'Ofici al tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència, que transcriu:

“

*Aquest Síndic de Greuges rep periòdicament queixes de ciutadans relacionades amb sorolls produïts per activitats d'oci que, tot i estar legalitzades, provoquen molèsties als veïns de la zona i, sovint, vulneren el dret al descans quan l'activitat lúdica deriva en una infracció de la Ordenança de Convivència.*

*La casuística mostra que les actituds incíviques tenen un entorn similar: proximitat a una activitat d'oci nocturn, seguiment de la festa fora del local i ingesta d'alcohol al carrer. O, en el cas de les terrasses públiques, excessiva concentració en un espai públic reduït, casos de sobreocupació i laxitud en el respecte als horaris de tancament, entre d'altres factors.*

*Aquest Síndic comprèn i entén les dificultats per definir una línia clara entre el dret a l'oci i el dret al descans. És més, ha mantingut públicament que les activitats lúdiques al carrer, tot i les molèsties puntuals que puguin ocasionar, fomenten la cohesió social i són un element de convivència.*

*També té clar que les zones habitades no han de ser un impediment de l'activitat econòmica privada en l'àmbit de l'oci. Per tant, fuig de posicions maximalistes que desenvolupades en la seva literalitat dibuixarien una ciutat compartimentada i irreal. La ciutat és un ésser viu amb multiplicitat d'usos, que mostren en el seu conjunt la vida dels seus habitants.*

*Amb tot, es poden produir situacions de desequilibri i conseqüències no volgudes a causa d'una excessiva concentració de locals o establiments d'oci que poden ser*

*perfectament regulades amb un pla d'usos que actuï com un element corrector i alhora assegurí una harmònica convivència amb els ciutadans de la zona en què radica l'activitat.*

*És per això que aquest Síndic de Greuges sol·licita que ens informeu sobre el criteri de concessió de llicències i, eventualment, sobre l'existència o no d'un Pla d'usos a Cornellà per l'ordenament de les activitats en general i, concretament, d'aquelles relacionades amb activitats d'oci nocturn, de servei de bar i amb les autoritzacions de la ocupació a la via pública de taules i cadires.*

...

### **Resolució**

Pendent.

## **2015006I (10 de novembre de 2015)**

### **Assumpte**

**Proposta sobre una nova perspectiva de la mediació.**

### **Actuació**

El Síndic dirigeix a la tinenta alcalde d'innovació Urbana i Presidència una Iniciativa d'Ofici que transcriu:

“ ...

*En data 17 de juny del 2015, aquest Síndic va rebre un informe de la Tinenta d'alcalde de Presidència a la Iniciativa d'ofici 2015003I sobre el criteri d'actuació dels serveis de Mediació ciutadana i la Unitat de Convivència Ciutadana de la Guardia Urbana en els conflictes entre veïns, els mecanismes de coordinació i els nivells d'efectivitat en la resolució dels casos atesos.*

*En el text de resposta s'especificava el marc d'actuació del Servei de Mediació Ciutadana que té per objecte, s'indicava, dirimir conflictes fruit de la convivència veïnal, i per tant dintre de l'àmbit privat de les persones, a través d'un mecanisme basat en el diàleg. Afegia que el procés de mediació s'iniciava sempre a instància d'una de les parts o per derivació d'un altre servei municipal, en especial a partir de conflictes de convivència ciutadana detectats per la Guàrdia Urbana.*

*En el cas de la Unitat de Convivència Ciutadana de la Guàrdia Urbana (UCO), la tasca fonamental és prestar un servei directe a les comunitats de veïns des de la vessant de la seguretat i l'assistència. Amb el temps, la UCO ha assolit noves competències com la detecció i comunicació d'infrahabitatges, la detecció de persones amb risc d'exclusió social i la comunicació d'ofici als departaments d'Acció social i el seguiment de conductes de menors en condició de risc.*

*La mediació, per tant, s'afronta des d'aquests dos àmbits amb un objectiu clar evitar, des del diàleg, l'aplicació immediata de la Ordenança de Convivència ciutadana.*

*D'acord amb les dades que ha facilitat el propi Ajuntament durant la primera meitat de 2015, el Servei de Mediació Ciutadana va atendre a 151 persones i va obrir 67 expedients, dels quals un 38,46% s'han tancat amb un acord entre les parts i en un 40% s'ha actuat per millorar les bases del conflicte. Majoritàriament els conflictes atesos fan referència als provocats per sorolls, animals domèstics, gestió de les comunitats de veïns, humitats als domicilis i altres relacionats amb la neteja, higiene i sanejament.*

*A partir de l'actual mecànica de treball i des d'una òptica de ciutat, la mediació, entesa com un mètode per aconseguir una solució dialogada als conflictes privats i públics, hauria d'esdevenir un instrument per afavorir el compromís dels ciutadans en els afers que els afecten directament, facilitar per la via del compromís la cohesió social i, en darrera instància, actuar com una eina per enfortir la confiança de la ciutadania en el govern municipal i alhora ajudar a projectar la imatge d'una administració més propera i eficaç.*

*Assumir en una major amplitud el concepte mediació obre un ventall de possibilitats on conflueixen mediació i participació ciutadana, a l'empara del que especifica l'article 2.2 de l'Ordenança General de Convivència Ciutadana que indica: "L'autoritat municipal facilitarà i donarà suport a totes les iniciatives que condueixin al debat, a l'intercanvi de parers i a la resolució democràtica dels conflictes ciutadans, sense perjudici del recurs a la jurisdicció facultada per resoldre en darrer terme". I també, a partir dels mecanismes de participació i de presa de decisions que preveu la Llei de Transparència i Bon govern.*

*No es tracta de suprimir els instruments que hi ha actualment (Servei de Mediació Ciutadana i UCO) sinó d'encabir-los en una dinàmica diferent que passa per introduir la via de la mediació com a possibilitat real en els mecanismes ordinaris de l'administració abans d'iniciar un procediment administratiu. Aprofundir en aquesta pràctica permetria, a més, reduir temps i costos i generar entre la ciutadania un sentiment de proximitat, confiança, eficàcia i celeritat en la resolució dels conflictes per part de l'administració pública.*

*Una aproximació més precisa a la tipologia de situacions o conflictes comunitaris susceptibles de mediació permet veure els casos en què podria utilitzar-se:*

■ *Mediació en conflictes veïnals:*

- a) Conflictes de convivència en les comunitats de veïns a causa de sorolls, fums, olors, ús i manteniments dels espais comuns, problemàtiques vinculades als animals domèstics o impagament de quotes com unitàries.*
- b) Conflictes entre propietaris i llogaters, derivats de la manca de pagament, de situacions de possible assetjament immobiliari o per manca de cura de l'espai llogat.*

■ *Mediació intercultural:*

- a) *Prevenició i resolució de conflictes ocasionats per diferències d'interessos, valors o actituds entre persones de diferents orígens culturals que compateixen espais comuns.*

■ *Mediació inter-religiosa:*

- a) *Conflictes de relació entre comunitats religioses diferents o entre una comunitat i entitats ciutadanes o de veïns per l'ús d'un espai públic o en relació a un espai de culte.*

■ *Mediació per la no discriminació:*

- a) *Situacions en les que s'han vulnerat o restringit els drets de persones i/o grups per motius de gènere, orientació sexual, edat, raça...*

■ *Mediació en conflictes per l'ús de l'espai públic:*

- a) *Conflictes derivats d'un ús inadequat dels espais o elements comunitaris o de conductes irrespectuoses amb l'entorn i les persones.*

*Quedarien exclosos els conflictes en l'àmbit familiar, empresarial i les situacions tipificades com a delictes o faltes.*

*Sense alterar els principis bàsics del procediment de mediació (voluntarietat, confidencialitat i voluntat de complir l'acord) l'avançament cap una veritable cultura de la mediació per la millora de convivència entre els ciutadans de Cornellà hauria d'incloure, a parer d'aquest Síndic, les següents iniciatives:*

- 1) Inclusió dels mecanismes de mediació en la Ordenança general de Convivència Ciutadana.*
- 2) Foment de la cultura de la mediació entre la ciutadania, a través dels agents cívics, als instituts i les entitats de Cornellà.*
- 3) Sobre la base del Servei de Mediació Municipal i de la Unitat de Convivència de la Guàrdia Urbana promoure entre els responsables municipals la cultura de la mediació com a pas previ i possible per la resolució administrativa del conflicte.*
- 4) Potenciar la mediació com un element clau de convivència i compromís dels ciutadans i de les ciutadanes de Cornellà en el futur de la ciutat. ..."*

## **Resolució**

Des de l'equip de Govern municipal s'anuncia la decisió de posar en marxa el 'Servei Transversal de Mediació' amb majors competències i la inclusió dels nous mecanismes de mediació a l'Ordenança de Convivència.

**2015007I (10 de desembre de 2015)**

## **Assumpte**

**Iniciativa sobre la documentació obligatòria que sol·licita el Consell comarcal del Baix Llobregat per la tramitació de les beques menjador 2015-2016 i l'afectació al dret a l'educació.**

## **Actuació**

Com és un cas de la competència del Síndic de Greuges Catalunya li dirigeix la Iniciativa, que transcriu:

“ ...

*D'un temps ençà aquest Síndic municipal ha rebut informacions, bàsicament provinents de l'àmbit educatiu, sobre l'aplicació de la normativa del Consell comarcal del Baix Llobregat per la sol·licitud del Ajuts Individuals de menjador (beques menjador) per el curs 2015-2016. En concret, a l'apartat 2.3.1 relatiu a la documentació obligatòria que han d'aportar els sol·licitants i que diu: 'Fotocòpia NIE o NIF dels membres de la unitat familiar. En el cas dels menors de 14 anys que no disposin de NIE o NIF adjuntar fotocòpia del Llibre de família o certificat de naixement'.*

*Un estudi jurídic de la legislació en la que s'empara la norma del consell comarcal permet extreure les següents conclusions:*

- *El marc general de delegació s'empara en la Llei 8/1987 de 15 d'abril, Municipal i de Règim local de Catalunya. Específicament, en l'article 123.4 de delegació de competències s'especifica que la potestat que s'atorga al Consell comarcal té per objecte un ajut a l'alumnat amb necessitats socioeconòmiques, sense incorporar altres elements que modifiquin aquest criteri.*
- *El criteri de necessitats socioeconòmiques, sense altres condicionants, és el que reflecteix el Decret 160/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de menjador als centres docents de titularitat del Departament d'Ensenyament. L'article 21, sobre ajuts a menjador, deixa clar en el paràgraf segon: Es tindran en compte les condicions socioeconòmiques i geogràfiques de l'alumnat, així com l'escolarització en centre d'acció especial, per l'establiment d'aquests ajuts.*

- *Un repàs de la normativa emesa per d'altres consells comarcals mostra la disparitat de criteris en aquest punt. En uns casos es demana el passaport dels membres de la unitat familiar, en d'altres no es fa cap esment específic més enllà de les condicions socioeconòmiques i una tercera variant incorpora com a condicionant el NIF/NIE dels membres de la unitat familiar entre les obligacions.*

*A la vista de la Llei i del decret, aquest Síndic entén que no existeix una justificació de la norma aplicable per part del Consell comarcal del Baix Llobregat. Es tractaria, per tant, d'un criteri no jurídic que afectaria a la licitud i a la racionalitat de l'actuació administrativa. Per contextualitzar-ho, l'aplicació de l'esmentada normativa i la subsegüent denegació de la beca menjador afectaria directament a un dret bàsic com és el de la educació en el cas de famílies o d'unitats familiars en situació de desregularització administrativa o de tràmit incomplert.*

*Per tant, entenc que aquesta documentació obligatòria (NIF/NIE) no és congruent pel que fa a l'ajut sol·licitat i es troba en contradicció amb la finalitat perseguida, a més de vulnerar principis generals del dret, quant a la interdicció de l'arbitrarietat, en el sentit que qualsevol norma ha de perseguir el principi d'igualtat i no pot vulnerar el principi de proporcionalitat.*

*D'acord amb l'argumentació exposada i perquè entenc que l'exigència del Consell comarcal del Baix Llobregat vulnera per la via de la beca menjador el dret a l'educació i els principis d'igualtat i de proporcionalitat que us trasllado aquesta iniciativa.*

*...*

### **Resolució**

Pendent.

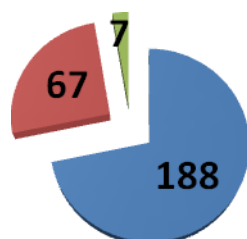
## **2.4.**

# **Resum Estadístic de les actuacions del Síndic**

## 2.4. RESUM ESTADÍSTIC DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNEL·LLÀ

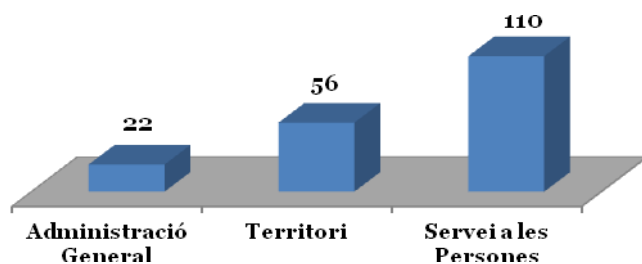
### *Nombre i percentatge de Queixes, Consultes i Iniciatives d'Ofici*

|                     | Total      | %             |
|---------------------|------------|---------------|
| Queixes             | 188        | 71,76         |
| Consultes           | 67         | 25,57         |
| Iniciatives d'Ofici | 7          | 2,67          |
| <b>Total</b>        | <b>262</b> | <b>100,00</b> |

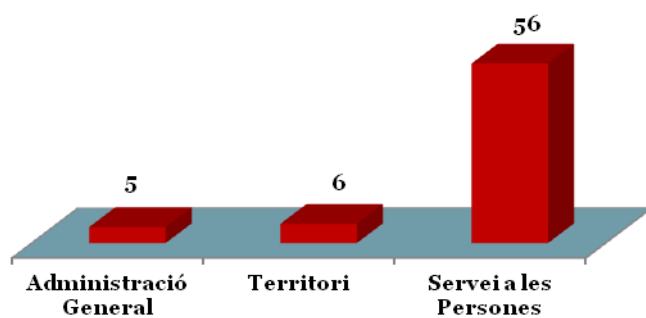


### *Contingut temàtic*

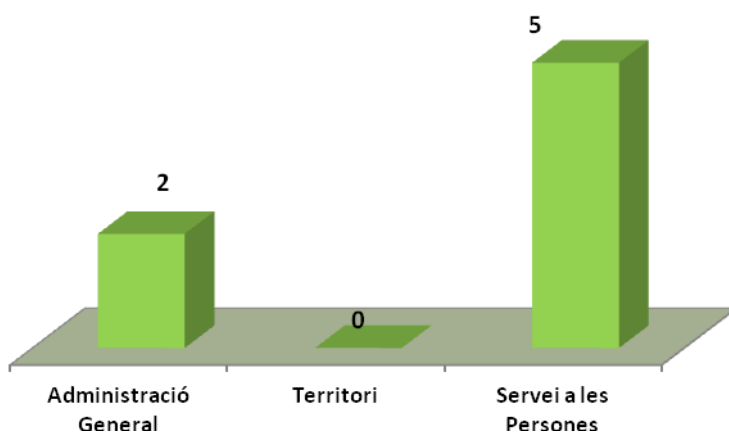
| QUEIXES               | Total      | %             |
|-----------------------|------------|---------------|
| Administració General | 22         | 11,70         |
| Territori             | 56         | 29,79         |
| Servei a les Persones | 110        | 58,51         |
| <b>Total</b>          | <b>188</b> | <b>100,00</b> |



| CONSULTES             | Total     | %             |
|-----------------------|-----------|---------------|
| Administració General | 5         | 7,46          |
| Territori             | 6         | 8,96          |
| Servei a les Persones | 56        | 83,58         |
| <b>Total</b>          | <b>67</b> | <b>100,00</b> |

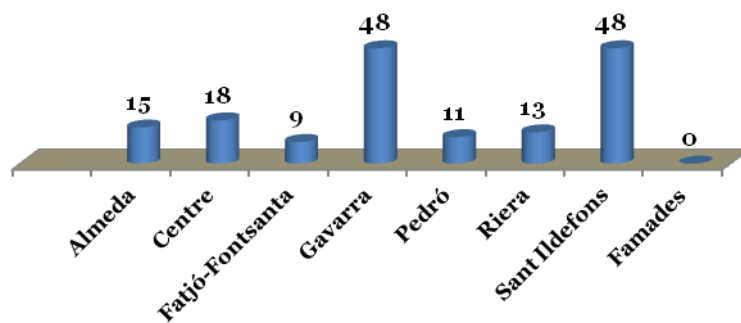


| INICIATIVES D'OFICI   | Total    | %          |
|-----------------------|----------|------------|
| Administració General | 2        | 28,57      |
| Territori             | 0        | 0,00       |
| Servei a les Persones | 5        | 71,43      |
| <b>Total</b>          | <b>7</b> | <b>100</b> |

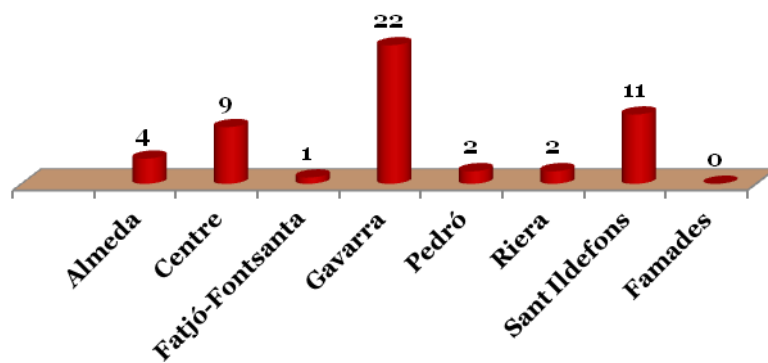


### Barri de Residència

| QUEIXES             | Total      | %          |
|---------------------|------------|------------|
| Almeda              | 15         | 7,99       |
| Centre              | 18         | 9,58       |
| Fatjó-Fontsanta     | 9          | 4,78       |
| Gavarra             | 48         | 25,53      |
| Pedró               | 11         | 5,85       |
| Riera               | 13         | 6,92       |
| Sant Ildefons       | 48         | 25,53      |
| Famades             | 0          | 0          |
| Altres / desconegut | 26         | 13,82      |
| <b>Total</b>        | <b>188</b> | <b>100</b> |

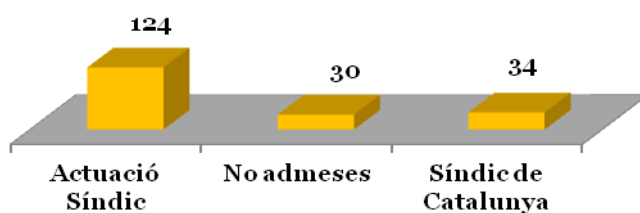


| CONSULTES           | Total     | %     |
|---------------------|-----------|-------|
| Almeda              | 4         | 5,97  |
| Centre              | 9         | 13,43 |
| Fatjó-Fontsanta     | 1         | 1,49  |
| Gavarra             | 22        | 32,83 |
| Pedró               | 2         | 2,98  |
| Riera               | 2         | 2,98  |
| Famades             | 0         | 0     |
| Sant Ildefons       | 11        | 16,41 |
| Altres / desconegut | 16        | 23,89 |
| <b>Total</b>        | <b>67</b> |       |



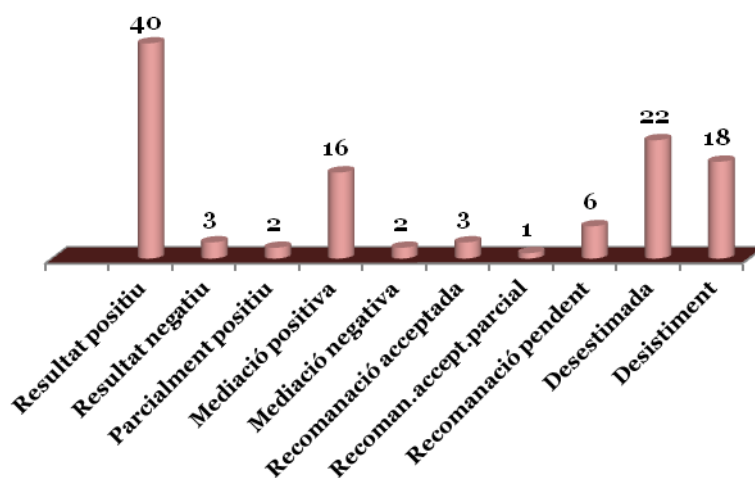
### Tramitació de les Queixes

|                                            | Total      | %             |
|--------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>Actuació Síndic davant l'Ajuntament</b> | <b>124</b> | 65,96         |
| <b>No admeses</b>                          | <b>30</b>  | 15,96         |
| <b>Síndic de Catalunya</b>                 | <b>34</b>  | 18,08         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>188</b> | <b>100,00</b> |



### Actuació del Síndic de Greuges davant l'Ajuntament

|                                   | Total      | %             |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| Resultat positiu                  | 40         | 32,27         |
| Resultat negatiu                  | 3          | 2,42          |
| Resultat parcialment positiu      | 2          | 1,61          |
| Mediació positiva                 | 16         | 12,90         |
| Mediació negativa                 | 2          | 1,61          |
| Recomanació acceptada             | 3          | 2,42          |
| Recomanació acceptada parcialment | 1          | 0,80          |
| Recomanació pendent               | 6          | 4,84          |
| Desestimada                       | 22         | 17,74         |
| Desistiment                       | 18         | 14,52         |
| Pendent                           | 11         | 8,87          |
| <b>Total</b>                      | <b>124</b> | <b>100,00</b> |



## Estat de les Queixes derivades

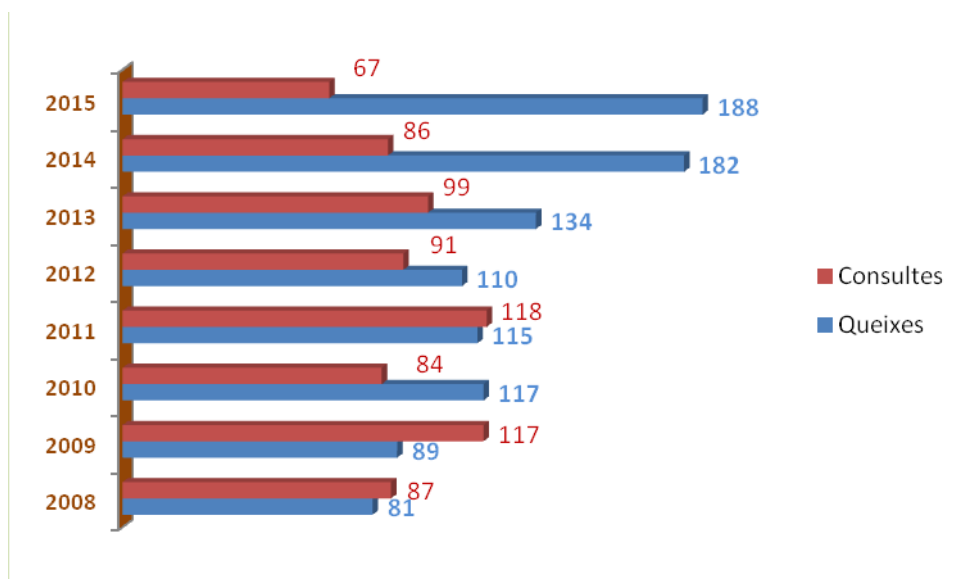
### Síndic de Greuges de Catalunya:

|                  | Total     | %             |
|------------------|-----------|---------------|
| Resultat positiu | 5         | 14,70         |
| Resultat Negatiu | 4         | 11,77         |
| Pendent          | 24        | 70,59         |
| Desistiment      | 1         | 2,94          |
| <b>Total</b>     | <b>34</b> | <b>100,00</b> |



## Evolució de les Queixes i Consultes per anys

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



## **2.5.**

# **Altres activitats del Síndic de Greuges**

## **2.5. Altres Activitats del Síndic de Greuges**

|                     |                                                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12 de gener</b>  | Presentació Informe Síndics locals al Parlament de Catalunya.                      |
| <b>13 de gener</b>  | Preparació Jornades sobre la pobresa.                                              |
| <b>15 de gener</b>  | Reunió Plataforma contra la violència masclista.                                   |
| <b>19 de gener</b>  | Reunió amb la Junta directiva de la FAVCO.                                         |
| <b>20 de gener</b>  | Reunió amb representants de la Coordinadora contra la marginació.                  |
| <b>23 de gener</b>  | Participació en les Jornades sobre la pobresa.                                     |
| <b>24 de gener</b>  | Participació en les Jornades sobre la pobresa.                                     |
| <b>2 de febrer</b>  | Assistència a la presentació de l'Informe 2104 del Síndic de Vilanova i la Geltrú. |
| <b>25 de febrer</b> | Assistència a les Jornades dels 25 anys de Síndics a Lleida.                       |
| <b>26 de febrer</b> | Assistència a les Jornades dels 25 anys de Síndics a Lleida.                       |
| <b>27 de febrer</b> | Assistència als Premis Ciutat de Cornellà.                                         |
| <b>10 de març</b>   | Reunió de la Junta del Fòrum de Síndics a Vilafranca.                              |
| <b>12 de març</b>   | Acte aniversari del Consell Dona.                                                  |
| <b>12 de març</b>   | Reunió amb els directius de la Peña Dominó.                                        |

|                   |                                                                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>18 de març</b> | Participació en una taula rodona, organitzada per la Plataforma ciutadana contra la violència masclista. |
| <b>19 de març</b> | Assistència a la Jornada 'Atur en els més de 45 anys', al Palau Macaya de Barcelona.                     |
| <b>19 de març</b> | Reunió de la Comissió d'Educació.                                                                        |
| <b>26 de març</b> | Assemblea del Fòrum de Síndics. Elecció de la nova Junta.                                                |
| <b>8 d'abril</b>  | Reunió amb representants de l'AMPA Virolai.                                                              |
| <b>9 d'abril</b>  | Reunió del Consell municipal de Seguretat.                                                               |
| <b>9 d'abril</b>  | Presentació de la Memòria del 2014 davant el Ple municipal.                                              |
| <b>14 d'abril</b> | Reunió de la Comissió municipal de Benestar Social.                                                      |
| <b>16 d'abril</b> | Assistència a la reunió Consell de ciutat                                                                |
| <b>24 d'abril</b> | Reunió a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.                                                      |
| <b>28 d'abril</b> | Xerrada amb alumnes IES Martí i Pol.                                                                     |
| <b>29 d'abril</b> | Assistència a la xerrada de "Cornellà Valors".                                                           |
| <b>4 de maig</b>  | Reunió amb el president de les AMPA's de Cornellà.                                                       |
| <b>7 de maig</b>  | Reunió a la Plataforma ciutadana contra la violència masclista.                                          |
| <b>12 de maig</b> | Jornada de treball a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.                                          |

|                       |                                                                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>14 de maig</b>     | Visita CEIP Ntra. Sra. de Montserrat.<br>Reunió al deganat de la Facultat de Dret de l'UAB      |
| <b>19 de maig</b>     | Reunió amb Josep Nadal, de 'Cornellà Valors'.<br>Visita Casal de la Gent Gran de Sant Ildefons. |
| <b>20 de maig</b>     | Assistència a l'acte del Dia internacional contra la homofòbia a Sabadell.                      |
| <b>17 de juny</b>     | Reunió al deganat de Dret de la Universitat Pompeu Fabra.                                       |
| <b>25 de juny</b>     | Reunió amb representants de la Creu Roja de Cornellà.                                           |
| <b>30 de juny</b>     | Reunió amb responsables de l'Esplai Font Santa.                                                 |
| <b>17 de setembre</b> | Reunió amb la presidenta de la FAVCO.                                                           |
| <b>22 de setembre</b> | Reunió amb veïns del barri d'Almeda.                                                            |
| <b>28 de setembre</b> | Participació en el programa 'Estem amb tu' de Ràdio Estel                                       |
| <b>29 de setembre</b> | Reunió amb el Síndic de Sant Boi de Llobregat.                                                  |
| <b>2 de octubre</b>   | Assistència a l'acte de presentació de la Fira d'Entitats.                                      |
| <b>5 de octubre</b>   | Reunió al CEIP Verge de Montserrat                                                              |
| <b>6 de octubre</b>   | Jornada de treball a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya sobre la Llei de seguretat.      |
| <b>8 de octubre</b>   | Reunió amb representants de la Coordinadora contra la marginació.                               |

|                      |                                                                                                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>14 de octubre</b> | Assistència a l'acte del Fòrum de síndics a Lleida, en el marc de Municipàlia.                                                   |
| <b>15 de octubre</b> | Assistència a l'acte del 10è Aniversari de 'El Llindar'.                                                                         |
| <b>19 de octubre</b> | Entrevista amb el President de l'AAVV de Fontsa.                                                                                 |
| <b>20 de octubre</b> | Assistència a l'acte d'Inauguració del Curs Escolar.                                                                             |
| <b>27 de octubre</b> | Participació en la reunió de la Plataforma contra la violència masclista.                                                        |
| <b>29 de octubre</b> | Reunió a la facultat de Dret de la UB.                                                                                           |
| <b>4 de novembre</b> | Reunió de representants del Fòrum de Síndics amb el secretari general de FEMP i la Defensora del Pueblo..                        |
| <b>5 de novembre</b> | Presentació del Recull d'informes del Fòrum SD corresponents al 2014 a Girona.                                                   |
| <b>25 novembre</b>   | Jornades de Formació del Fòrum de Síndics.<br>Participació en l'acte organitzat per la Plataforma contra la violència masclista. |
| <b>26 novembre</b>   | Jornades de Formació del Fòrum de Síndics.                                                                                       |
| <b>1 de desembre</b> | Reunió amb responsables del Centre infantil i juvenil Sanfeliu.                                                                  |
| <b>9 de desembre</b> | Visita al Casal d'Avis del barri de Sant Ildefons.                                                                               |

**3.**

# **Estratègia comunicativa del Síndic**

### **3. L' Estrategia comunicativa del Síndic**

Durant el 2015 s'ha mantingut l'estratègia comunicativa vigent en els darrers anys, que passa, d'una banda, per divulgar la presència, els valors i el treball de la institució i, d'una altra, per fomentar la difusió dels drets i els deures dels ciutadans. En aquest context, s'ha fet un especial èmfasi en el contacte amb persones i entitats socials de la ciutat que es desglossen a l'agenda. També s'ha mantingut activa la comunicació a través de les xarxes socials, especialment a la plataforma Facebook.

#### **3.1. Les Notícies del Síndic**

Al llarg de l'any s'han fet quatre números de la publicació periòdica de la institució, que duu per títol *Les Notícies del Síndic*. Les edicions digitals van sortir el 27 de febrer, amb un recordatori dels actes celebrats a Lleida per commemorar els 25 anys de síndics locals a Catalunya; el 13 d'abril, amb el contingut i principals dades de la Memòria del 2014; el 26 de juny, amb una portada dedicada al desenvolupament de la Llei de Transparència i Bon govern; i el 2 de novembre, amb una reflexió sobre convivència i civisme com a tema principal.

A més s'ha ampliat la difusió, que es realitza via correu electrònic entre els col·lectius i persones d'interès de la ciutat i del Facebook del Síndic, als mitjans de comunicació locals i comarcals.

La institució va emetre en el mateix període dues notes de premsa. Una, el mes d'abril, amb les dades contingudes en la Memòria d'activitats del 2014, i la segona, el 5 d'octubre, en la qual el Síndic expressava la preocupació per la reducció de recursos destinats a beques menjador.

De forma puntual, Joan Barrera també ha participat com a convidat, juntament amb la Síndica de Greuges de Barcelona, al programa *Estem amb tu* de Ràdio Estel. L'espai tracta, en forma de tertúlia, de qüestions relacionades amb el treball de les sindicatures locals i l'actualitat social.

## **Notícies del Síndic de Cornellà**

### **Els Síndics Locals celebren 25 anys a Catalunya**



El Fòrum de Síndics i de Síndics Locals de Catalunya ha organitzat el 25 i el 26 de febrer els actes per commemorar aquest aniversari a Lleida, el primer municipi català i de l'Estat espanyol on es va instaurar aquesta institució. Els actes han servit per repassar la història dels defensors municipals i debatre el present i els reptes de futur. En les dues jornades organitzades a la capital lleidatana s'ha donat veu a ex-síndics i ex-síndics locals de Catalunya i de la resta de l'Estat i s'han organitzat taules rodones amb les entitats municipalistes i alcaldes i alcaldesses que compten a la seva localitat amb la institució del defensor de les persones. Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà, ha participat en una de les taules rodones amb els alcaldes de Santa Coloma de Gramanet, de Girona i amb el secretari municipal de l'Ajuntament de Lleida on ha reclamat que la figura del síndic local sigui reconeguda en la futura Llei de Governos Locals que tramita el Parlament.

### **La història comença al 1990**

El 27 d'abril de 1990, l'Ajuntament de Lleida va nomenar el primer Síndic de Greuges Municipal de Catalunya. Des d'aleshores i de forma molt gradual, altres ajuntaments catalans han incorporat aquesta institució en el seu organigrama municipal. La funció dels síndics i síndics locals és defensar els ciutadans dels possibles greuges de l'administració municipal. Catalunya és l'única comunitat que està en vies de regular aquesta institució. Actualment, la creació de la figura del defensor de les persones en l'àmbit local és una decisió que es fonamenta en la capacitat reglamentària i d'autoorganització dels municipis.

L'any 2002 es va incloure la Sindicatura Municipal de Greuges a la normativa autonòmica dins la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya on es concreten els mínims necessaris per implantar la figura als municipis. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya del 2006 assumeix aquesta realitat quan reconeix la possibilitat d'establir relacions de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics i defensors locals. Actualment, gairebé la meitat dels ciutadans de Catalunya tenen al seu abast un síndic local, tot i que encara hi ha municipis de grans dimensions sense aquesta institució.

## Especial 25 anys de Síndics Locals

### El repte de futur: més sindicatures municipals



El Baix Llobregat, juntament amb el Vallès Occidental, és la comarca amb més oficines de Síndics de Greuges Municipals de Catalunya. N'hi ha a Cornellà, Sant Boi, Sant Feliu, Viladecans i Gavà.

"Hi ha ajuntaments que no volen tenir un Síndic, però comptar amb aquesta figura estalvia diners als consistoris. Si els ajuntaments calcuessin el pressupost que destinen cada any per desenvolupar auditories internes entendrien que amb un Síndic

es poden estalviar aquests diners perquè nosaltres ja ens encarreguem d'aquesta feina", assegura el Síndic de Greuges de Sant Boi de Llobregat, Carles Dalmau.

"Jo sóc Síndic de Greuges de Viladecans des del 2007 i gràcies a la meua feina, hem aconseguit evitar el silenci administratiu", explica Vicenç Mazón.

"En el meu cas, quan he proposat alguna modificació de la normativa municipal per adaptar-la a la realitat socio-econòmica i la proposta ha estat acceptada la percepció entre els responsables municipals és d'alleujament en la mesura que serveix per resoldre un problema que afecta als ciutadans de la ciutat i corregeix una situació injusta. Aquesta és una de les altres funcions dels síndics municipals", indica Joan Barrera, defensor dels cornellanencs i de les cornellanenques.

Sant Boi de Llobregat va ser el primer municipi del Baix Llobregat en comptar amb aquesta figura. La institució es va crear l'any 2000, un pas que van seguir Gavà (2003), Sant Feliu de Llobregat (2006), Viladecans (2007) i Cornellà (2008).

### El Síndic assessora com moure's per l'Administració

Els defensors locals tenen tres funcions bàsiques: resoldre consultes i assessorar al ciutadà en la problemàtica que els exposi, tramitar queixes i realitzar actuacions d'ofici davant de l'ajuntament pertinent. Exerceix la funció de vetllar pels drets dels ciutadans des de la independència que els atorga el càrrec i amb equitat, dos criteris especialment importants en el context socio-econòmic actual. Essencialment fa de mitjancer entre el ciutadà i l'administració local i quan la temàtica correspon a la Generalitat o a l'Administració de l'Estat deriva els casos al Síndic de Greuges de Catalunya o a la Defensora del Pueblo.

### "Pas a pas", text del Síndic de Cornellà

"S'ha fet molt de recorregut, però no és suficient. Fins ara, que existeixi o no la figura d'un Síndic Municipal és potestat dels poders locals. Ningú els obliga, fins el punt que ciutats amb realitats socials i perfils polítics similars tenen o manquen d'un "síndic" sense justificacions aparents. Això succeeix al Baix Llobregat i passa a d'altres comarques catalanes.

La futura Llei de Governos Locals, que debat el Parlament de Catalunya, hauria d'acabar amb aquesta discrepància. Si es parteix de la base que un "síndic" no és un objecte de decoració, sinó que és una institució que garanteix els drets de les persones en societats democràtiques cada vegada més complexes, no s'hauria de demorar la seva institucionalització a través d'una norma de rang superior.

En un moment d'un evident desarrelament dels ciutadans vers les institucions que els representen, la figura del "síndic" emergeix com una de les millors vies per recuperar la confiança del ciutadà en les administracions públiques. El "síndic" municipal és sinònim de confiança i de qualitat democràtica, i una bona prova d'això són les 17.254 actuacions que la quarantena de defensors locals que hi ha a Catalunya han realitzat al llarg del 2013 entre consultes, queixes ciutadanes i actuacions d'ofici."

## **Notícies del Síndic de Cornellà**

### **El Síndic proposa mesures d'acompanyament als ciutadans afectats per la crisi**



Durant la intervenció de Joan Barrera al ple municipal de Cornellà

El Síndic de Greuges de Cornellà ha presentat la Memòria del 2014 en sessió plenària davant dels grups polítics municipals, el dijous 9 d'abril. Durant aquesta presentació, a banda de fer públic el nombre i tipus de queixes rebudes durant l'any passat per part de la ciutadania, Joan Barrera també ha reflexionat sobre la temàtica de les actuacions desenvolupades. En aquesta línia, Joan Barrera ha destacat l'elevat nombre de consultes i queixes relacionades amb els Serveis a les Persones. El context de crisi ha complicat la casuística de moltes famílies i, a banda de resoldre un conflicte en qüestió, també hi ha d'altres problemàtiques transversals que dificulten la resolució dels casos. És per aquesta raó que el defensor dels cornellanencs i de les cornellanenques proposa que els Serveis Socials incloguin mesures d'acompanyaments per a les persones més afectades per la crisi. "La complexitat d'alguns casos tramitats durant el darrer any hauria de generar mecanismes d'actuació més transversals i que incloguessin mesures d'acompanyament capaces de facilitar a les persones en situació de vulnerabilitat una via per generar expectatives personals i de futur i per revertir la situació en què es troben", puntualitza el Síndic de Cornellà.

Joan Barrera considera que "cal fer més

pedagogia i divulgació dels mecanismes d'accés a l'administració, ja sigui presencialment o a través de les plataformes que permeten les noves tecnologies". En aquest sentit, apunta que el desenvolupament de la Llei de Transparència i Bon Govern pot ser una via de solució.

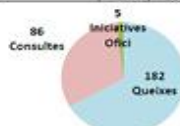
Una bona part de les queixes rebudes durant el 2014 tenen relació amb el PIRMI i amb la Llei de Dependència. El defensor dels ciutadans de Cornellà considera "injustificat i totalment injust que el criteri pressupostari sigui per part de l'Administració autonòmica i estatal el principal augment per reduir drets reconeguts". En aquest sentit, Joan Barrera va adreçar un escrit al Síndic de Greuges de Catalunya perquè valorés la conveniència de demanar als responsables de la Generalitat que fixin uns criteris objectius per avaluar i atendre les persones i famílies en situació d'extrema vulnerabilitat. "Tinc clar que la concreció facilitaria la feina dels treballadors socials, els serviria de guia i evitaria actuacions discrecionals que només poden anar en detriment del ciutadà", subratlla Barrera.

Finalment i tenint en compte les queixes relacionades amb la convivència veïnal, Joan Barrera apel·la la mediació i la bona voluntat de les persones per resoldre els conflictes entre veïns.

## Més queixes durant el 2014

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

|                     | Total      | %             |
|---------------------|------------|---------------|
| Queixes             | 182        | 66,67         |
| Consultes           | 86         | 31,50         |
| Iniciatives d'Ofici | 5          | 1,82          |
| <b>Total</b>        | <b>273</b> | <b>100,00</b> |



Les gestions de l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà han augmentat a llarg del 2014 i en comparació amb l'any anterior. Això s'ha d'entendre com una prova del progressiu arrelament d'aquesta Institució entre la ciutadania de Cornellà. Concretament, entre el gener i el desembre, el defensor de la ciutadania ha registrat 182 queixes, el que suposa 48 més que durant el 2013. D'aquestes queixes tramitades, 109 corresponen a problemàtiques que són competència directa del Síndic; 38 s'han derivat al Síndic de Greuges de Catalunya –perquè són casos de competència autonòmica– i una queixa s'ha destinat a la Defensora del Pueblo. Un total de 34 queixes no han estat admeses. Pel que fa a les queixes tramitades pel Síndic de Cornellà, el 42,2%

s'han resolt de forma positiva. La resta han estat desestimades o pendents de resolució en el moment de la presentació de la memòria. El 5,5% d'aquestes queixes s'han tancat amb un resultat negatiu.

La majoria de les queixes registrades per l'Oficina del Síndic de Cornellà durant el 2014 estan relacionades amb els serveis a les persones, que engloba les queixes vinculades a consum, escoles bressol, ensenyament, menjadors escolars, salut pública, atenció hospitalària, tramitació de documentació, ajuts i serveis socials, dependència i participació i ciutadania. Aquest bloc representa el 60,99% de les queixes amb 111 casos. La resta de les queixes estan relacionades amb el territori (36 queixes) i amb l'Administració General (35 casos). "Pel seu volum cal destacar les queixes vinculades a les demores en el pagament dels ajuts integrats en el pla de renda mínima d'inserció (PIRMI). El criteri d'aquesta oficina ha estat i és orientar, recollir i traspassar la documentació necessària per tramitar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Cal reconèixer que la col·laboració de les dues institucions millora l'eficàcia en la tramitació, tot i que sovint la resposta de l'Administració de la Generalitat no s'ajusta a les necessitats del ciutadà", especifica Joan Barrera en la Memòria 2014.

## Cinc iniciatives d'ofici durant el 2014



Joan Barrera al ple de l'Ajuntament al costat de la interventora municipal

Una de les funcions dels síndics locals són les iniciatives d'ofici, que tenen l'objectiu de presentar recomanacions a l'Ajuntament sobre un tema

concret. En aquest cas, durant el 2014, Joan Barrera ha presentat cinc iniciatives (una més que durant el 2013). Quatre d'aquestes iniciatives han estat relacionades amb els serveis a les persones, que ha estat el bloc temàtic que més queixes ha rebut durant tot l'any passat. El Síndic va proposar la creació d'un protocol per detectar les carències alimentàries entre els menors d'edat de la ciutat; una reforma en el procés de matriculació a les escoles bressol municipals de Cornellà; una proposta sobre habitatge; i una altra sobre la pobresa energètica centren la resta d'iniciatives d'ofici presentades al llarg del 2014.

## Millora la comunicació externa del Síndic cornellanenc

Una de les novetats de l'Oficina del Síndic durant el 2014 ha estat la comunicació externa. Durant l'any passat, es van estrenar tres vies de comunicació: el newsletter bimensual amb les notícies més rellevants de la sindicatura; la pàgina de Facebook "L'oficina del Síndic de Cornellà"; i una col·laboració amb la revista "El Llobregat" a través de la qual Joan Barrera publica cada mes un article d'opinió. L'objectiu d'aquesta comunicació és donar a conèixer la institució del defensor del ciutadà per arribar al màxim de persones. Poden consultar la Memòria a través de <http://www.cornella.cat/ca/noticia.asp?pag=2&id=6029&por=1&t=cd>

Contacte amb el Síndic a través de:  
900 70 40 70 / 93 376 98 94

L'oficina del Síndic, situada al Centre Cultural Joan N. Garcia Nieto  
c/ Mossèn Andreu, 13-19

horari d'atenció al ciutadà:  
de dilluns a dijous, d'11h a 14h  
dimarts i dijous, de 17h a 19h

[sindicdegreuges@aj-cornella.cat](mailto:sindicdegreuges@aj-cornella.cat) | [www.cornella.cat/ca/Sindic.asp](http://www.cornella.cat/ca/Sindic.asp) | facebook

## **Notícies del Síndic de Cornellà**

### **Llei de Transparència i Bon govern millorarà la relació entre el ciutadà i l'administració**



La Llei catalana de transparència, accés a la informació pública i bon govern **entra en vigor el proper 1 de juliol** i afecta a les administracions públiques i també, entre d'altres a partits, organitzacions sindicals i empresarials i a les entitats privades si tenen subvencions de més de 100.000 euros anuals o, al menys, el 40% dels seus ingressos procedeixen d'aquestes subvencions o ajudes públiques.

La norma, aprovada pel Parlament de Catalunya el 29 de desembre del 2014, el té per objectiu regular i garantir la transparència de l'activitat pública i el dret d'accés a la informació i documentació pública, establir els principis i obligacions de bon govern, fomentar la participació i col·laboració ciutadana, i regular el règim de garanties i responsabilitats per el incompliment de les obligacions establertes.

La voluntat d'aquest text legal és la de configurar un sistema de relacions entre les administracions i la ciutadania més interactiu i més participatiu.

**La llei obliga de manera proactiva a l'administració a donar informació sense necessitat que el ciutadà ho hagi de motivar i el termini de resposta serà d'un mes, sempre i quan no hi hagi una raó per la demora, que s'haurà d'argumentar. Aquest dret pot exercir-se a partir dels 16 anys.**

La llei determina de manera molt àmplia els continguts que s'han de posar a disposició del ciutadà en àmbits com l'institucional i organitzatiu, de gestió econòmica i pressupostària. També inclourà informació que tingui una especial rellevància jurídica, que faci referència a la programació i planificació, contractació pública i subvencions, entre d'altres dades.

Els obligats a complir amb la llei han de dur a terme una sèrie d'actuacions:

- Difondre la informació pública de manera veraç i objectiva.

- Transmetre-la de manera constant i actualitzada.

- Garantir un accés fàcil, comprensible, àgil i ràpid.

- Organitzar les dades per àrees de treball.

- Facilitar la consulta de la informació amb mitjans informàtics.

- Disposar dels mecanismes que permetin que la informació serà accessible al conjunt dels ciutadans.

**Aquests criteris els han de seguir l'administració pública i les entitats vinculades, les empreses públiques, les entitats privades que presten serveis o són adjudicatàries de contractes del sector públic, i les que reben subvencions o ajuts públics.**

És molt important tenir en compte que tot i que el deure de transparència és real existeixen límits legals com és el cas de la Llei de Protecció de dades de caràcter personal.

Les entitats que reben subvencions o ajuts públics i que la llei obliga a complir amb el deure d'informació pública hauran de justificar l'aplicació, el destí, i els resultats obtinguts amb els diners públics. El incompliment de la norma pot comportar sancions econòmiques, a més de la inhabilitació per rebre ajuts públics o la impossibilitat de poder contractar amb l'administració pública.

**La llei indica que el Síndic de Greuges haurà de vetllar pel compliment de les obligacions i drets establerts per la nova normativa.**

Per desenvolupar les previsions de la llei les administracions, cadascuna en el seu àmbit, crearan el **PORTAL DE TRANSPARÈNCIA**, que és el instrument per facilitar a la ciutadania la informació de manera integrada.

## L'accés al lleure i a una alimentació digna és un dret que també s'ha de garantir durant els mesos d'estiu

La fi del curs escolar comporta el final del servei de menjador als centres educatius i, per tant, alguns infants i adolescents en situació de vulnerabilitat es quedaran sense gaudir, com a mínim, d'un àpat digne al dia. A aquesta situació, també cal sumar les dificultats d'algunes famílies de Cornellà per garantir que els seus fills i filles tinguin accés al lleure entre els mesos de juliol i setembre.

Per garantir aquests dos drets bàsics, cal valorar positivament les iniciatives que entitats socials i

sense ànim de lucre, fundacions, centres d'esplai i l'administració municipal posen en marxa a la ciutat de Cornellà, especialment durant el mes d'agost, a través de l'esplai Sanfeliu-Sant Ildefons i els casals Can Padró i el que tindrà com a base l'escola l'Areny. També la Botiga Solidària, en col·laboració amb la Fundació d'Atenció a Persones Dependents, lliurarà menús infantils durant els mesos de juliol i agost, juntament amb la cistella d'alimentació bàsica, entre aquelles famílies adjudicatàries que tenen fills menors d'edat.

## Joan Barrera, vicepresident del Fòrum de Síndics Locals de Catalunya



El defensor del ciutadà de Cornellà, Joan Barrera, és el nou vicepresident de la Junta Directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, que encapçala el Defensor de la ciutadania de Girona, Ramon Llorente.

L'elecció es va produir el passat 26 de març durant l'assemblea anual del Fòrum que es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet.

També van ser escollits Pere Pagès, Síndic de Reus, com a secretari; Josep Ibars, defensor de Vilanova i la Geltrú, pel càrrec de tresorer; i com a vocals Bertrand Hallé (Palafrugell), Carles Dalmáu (Sant Boi de Llobregat), Rosa M. Sánchez (Igualada), Josep Giné (Lleida) i Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet). L'objectiu del Fòrum de Síndics és promoure el creixement i el desenvolupament de la institució del síndic local, facilitar l'extensió i implantació als municipis, desenvolupar models de treball i d'actuació conjunts i disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diferents sindicatures.

### Les funcions del Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges Local té la funció de defensar qualsevol ciutadà de Cornellà davant de possibles conflictes amb l'Administració Local i/o qualsevol de les seves empreses, institucions, fundacions o serveis municipals. És un servei totalment gratuït i confidencial. La condició per accedir a l'Oficina del Síndic és viure al municipi, independentment de l'edat o de la seva situació legal. El defensor local acostuma a actuar a sol·licitud de veí o veïna del municipi, però també pot actuar d'ofici quan consideri que, de forma fonamentada, es pot millorar el servei a la ciutadania per part de l'Administració municipal. El Síndic de Cornellà té les

següents competències: resoldre retards en l'actuació administrativa o enfront silenci administratiu; errors en l'aplicació de les normes, com en la imposició de multes de la Guàrdia Urbana; un possible tracte indegut cap al ciutadà o ciutadana; negociació a facilitar la informació que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a demanar i, en general, tota actuació que deteriori l'exercici legítim dels drets constitucionals.

Les queixes, que mai podran ser anònimes, es poden presentar per escrit o presencialment i, en la mesura que sigui possible, acompanyades de tota la documentació que disposi el ciutadà per fonamentar la seva argumentació.

Contacte amb el Síndic a través de:  
900 70 40 70 / 93 376 98 94

L'oficina del Síndic, situada al Centre Cultural Joan N. García Nieto  
c/ Mossèn Andreu, 13-19

horari d'atenció al ciutadà:  
de dilluns a dijous, d'11h a 14h  
dimarts i dijous, de 17h a 19h

[sindicdegreuges@aj-cornella.cat](mailto:sindicdegreuges@aj-cornella.cat) | [www.cornella.cat/ca/Sindic.asp](http://www.cornella.cat/ca/Sindic.asp) | facebook

## **PACTE CÍVIC I CONVIVÈNCIA**



Fotografia copiada del Google Images

Com a d'altres municipis, Cornellà també té un problema amb les actituds incíviques d'alguns ciutadans. Tot i que es tracta d'una minoria, l'impacte de la seva manca de civisme causa molèsties i crea malestar que incideix en el dia rere dia de la ciutat.

Un dels actes d'incivisme més flagrant és el que provoquen les persones que no recullen els excrements dels gossos, les que confonen espai públic amb una mena de barra lliure en la qual tot és permès o no respecten les normes de circulació envaint espais destinats als vianants.

Convivència és el compromís amb el nostre entorn i amb les persones que l'integren. La convivència no només es defensa amb multes quan es comet una infracció, sinó també amb una actitud activa de pertinença i defensa de tot allò que és públic.

Són moltes les persones que treballen per enfortir els valors cívics a la ciutat, des de l'anonimat o de forma organitzada, i fan palès un pacte cívic en defensa de la convivència i d'uns valors i d'un compromís a favor d'una ciutat més habitable, més igualitària i més justa.

### **Sancions econòmiques i treballs a la comunitat**

L'Ajuntament de Cornellà incorporarà a les resolucions municipals adreçades als infractors de l'Ordenança de Convivència ciutadana un paràgraf oferint la possibilitat de substituir la multa per treball a la comunitat, sempre que al·leguin manca de recursos econòmics.

La iniciativa és conseqüència de la queixa que va formular un ciutadà al Síndic de Greuges en què deia que no se li havia ofert aquesta possibilitat, tot i les dificultats per abonar l'import de la sanció.

En una posterior recomanació, feta a instàncies del Síndic, els responsables municipals s'avenen a estudiar el cas d'aquest ciutadà per fer la permuta de la sanció.

Un annex del Títol VIII de l'Ordenança de Convivència ciutadana preveu la possibilitat de substituir sancions de multes per sessions formatives, participació en activitats cíviques o d'altres tipus de treballs per a la comunitat.

Es tractaria de feines relacionades amb l'atenció i l'ajuda a les persones, la col·laboració en campanyes, accions de manteniment i neteja d'espais públics, suport a tasques d'informació o tasques relacionades amb el medi ambient o el reciclatge.

**SÍNDIC  
GREUGES  
CORNELLÀ**

## **El Síndic, disposat a tramitar les queixes sobre beques menjador**

Com a conseqüència de la reducció en la partida de beques menjador per a l'actual curs escolar 2015-2016 en l'àmbit de Primària, el defensor local posa de manifest la greu situació que aquesta manca d'ajuts comporta en algunes famílies de la ciutat.

Per aquest curs escolar s'han sol·licitat 1501 ajuts menjador a Cornellà, una xifra superior als 1360 que es van demanar el curs 2014-2015. A meitat d'octubre, dels 1501 s'havien garantit 726 beques, hi havia 515 pendents de valorar i 260 quedaven fora per superar el nivell de renda.

Joan Barrera considera inadmissible que famílies en situació de vulnerabilitat quedin excloses

o visquin en la incertesa tot i complir amb els barems establerts per a l'accés a la beca. *"Retallar en aquesta partida no només vulnera els drets dels menors a una alimentació correcta, sinó que incideix en un altre dret fonamental, el que tenen tots els infants i adolescents a una educació en condicions d'igualtat"*, indica el defensor de les persones.

El Síndic de Greuges també ha qüestionat un dels requisits del reglament del Consell Comarcal per accedir a una beca menjador. *"No acabo d'entendre perquè un nen amb un germà en tràmits d'aconseguir la residència al nostre país queda automàticament exclòs de la beca"*, confessa Barrera.

## **Els avis, salvavides durant la crisi**



Fotografia copiada a del Google Images

La ONG Educo ha publicat un estudi que posa de manifest el paper fonamental i de suport a fills i néts que juguen els avis en l'actual situació de crisi econòmica.

L'informe calcula que un de cada tres jubilats aporta uns 290 euros de mitjana al mes als seus descendents com ajut a la subsistència. Això representa gairebé una tercera part del seu subsidi si es té en compte que a Espanya el 45% dels pensionistes percepc menys de 1.000 euros al mes.

És important tenir en compte els efectes de la recessió econòmica entre els més grans. Els avis i àvies s'han convertit en un coixí vital per a moltes famílies, ja sigui a través del seu suport econòmic o facilitant la manutenció o la criança dels néts.

L'impacte de l'ajut s'afegeix als problemes que afecten a una part significativa d'aquest col·lectiu com la compra de medicaments, retallades en la dependència o els derivats de la pobresa energètica.

Contacte amb el Síndic a través de:  
900 70 40 70 / 93 376 98 94

L'oficina del Síndic, situada al Centre Cultural Joan N. García Nieto  
c/ Mossèn Andreu, 13-19

horari d'atenció al ciutadà:  
de dilluns a dijous, d'11h a 14h  
dimarts i dijous, de 17h a 19h

[sindicdegreuges@aj-cornella.cat](mailto:sindicdegreuges@aj-cornella.cat) | [www.cornella.cat/ca/Sindic.asp](http://www.cornella.cat/ca/Sindic.asp) | facebook

### **3.2. Els espais periòdics del Síndic**

La institució també ha publicat articles d'opinió a la publicació comarcal *El Llobregat* i manté una col·laboració bimensual en forma d'entrevista a la revista local *La Veu dels barris*.

A Ràdio Cornellà, tots els dilluns a les 13.30 hores, s'emet *L'Espai del Síndic* on analitza qüestions socials d'actualitat. Durant aquesta temporada, alguns programes han comptat amb la presència de responsables d'entitats que treballen a la ciutat per abordar temàtiques concretes. El 20 d'octubre, Ana Belén Páramo, coordinadora del Club Social Espai 3 de la Fundació de Salut Mental Catalunya, va intervenir per parlar de les necessitats de les persones que pateixen algun trastorn mental; el 18 de maig, Pura Velarde, presidenta de la FAVCO, va parlar del treball de la federació en la defensa del dret a l'habitatge; i el 15 de juny, Josep Serrano, director de la Fundació d'Atenció a Persones Dependents, va analitzar el treball de la seva entitat.

HLÍÑIA CORNELLÀ  
NÚM. 20 GEN. 15

## Comprar un pis a la ciutat equivale a més de 7 anys de renda

» Cornellà és la tercera ciutat de la comarca on s'ha de fer un esforç més gran per poder pagar una casa, segons un estudi d'àmbit estatal

Redacció  
**CORNELLÀ**

Tot i que el preu dels habitatges segueix baixant a tot l'Estat, l'esforç financer per poder pagar un lloc on viure és encara una tasca complicada. En aquest sentit, Cornellà és la tercera ciutat del Baix Llobregat on s'ha de fer un esforç més important per adquirir un sostre. En concret, calen 7,6 anys de renda personal per poder fer front al pagament d'un habitatge.

Aquesta xifra surt d'un estudi del portal immobiliari Idelista.com, on s'ha comparat el preu mitjà d'un pis de 80 metres quadrats amb les dades de l'estudi de renda personal dels municipis i la seva distribució —publicat el passat mes de novembre per la Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA)—, que mostra



A Cornellà calen 7,6 anys de renda per pagar un habitatge. Foto: Arxiu

la renda mitjana dels habitants de les localitats.

Les dues ciutats on cal més temps de renda per poder pagar un pis a la comarca són, en primer lloc, Sant Just —que, al seu torn, és la quarta ciutat de l'Estat en aquest rànquing amb 9,7 anys— i Gavà, que amb 7,8 anys ocupa la segona plaça al Baix. Barcelona, per la seva banda, és la primera capital de província

que apareix al rànquing, amb 8,1 anys de renda per pagar el pis.

En referència al tema de l'accés a una residència, el passat abril el Síndic de Greuges local, Joan Barrera, va alertar a la memòria anual de l'oficina municipal que les queixes vinculades a l'habitatge havien augmentat durant l'any anterior a Cornellà. Un tema, pel que sembla, encara lluny de solucionar-se.

JOAN BARRERA  
SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

## "Prestacions d'urgència i vulneració dels drets dels infants"

**1) Quin número de queixes al Síndic arriben de famílies que consideren que aquests ajuts són insuficients?**

Més enllà de la quantificació, la qüestió a resoldre és si l'ajut, especialment els ajuts d'urgència, són determinants per resoldre les mancances que provoca la pobresa crònica. A l'oficina del Síndic arriben persones amb demandes que normalment, i després d'orientar-los, els Serveis socials resolen positivament. Amb tot, no tinc clar, com manifes-

ten els experts, que els ajuts puntuals resolguin les mancances que provoca la pobresa crònica.

**2) Li consta que existeixi una problemàtica també respecte el temps que triguen les famílies a cobrar els ajuts?**

Cal fixar una diferència entre els ajuts d'urgència, per impagament de rebuts de lloguer o de serveis bàsics com aigua, llum o gas, o aquells que fan referència a la renda mínima d'inserció o dependència. En el cas dels primers, la resposta, excepte en casos puntuals, és im-

mediata. En els segons, detecto massa demores fins arribar al pagament o, fins i tot, per un incompliment flagrant de la llei amb l'argument que no hi ha disponibilitat econòmica.

**3) Com pot afectar aquestes problemàtiques respecte el cobrament dels ajuts a l'educació dels menors?**

En una situació de pobresa, els infants són els més damnificats perquè les mancances materials del seu entorn familiar afecten a drets que en el seu cas són fonamentals, com el de l'educa-

ció. I a més, és un col·lectiu que no té capacitat de defensa. Són un número més de les estadístiques, però sense veu.

**4) Com es podrien millorar o ampliar aquests ajuts?**

Un dels instruments hauria de ser el d'establir una Renda Mínima Garantida, bàsicament per aquelles persones que es troben en risc d'exclusió social. Una renda que servís per garantir l'autonomia personal, familiar, econòmica i social. En definitiva, per assegurar-los un nivell de vida digna.

11 LA PILEMCA DE CORNELLA  
NÚM. 2 MARÇ 2015

### **El Síndic de Greuges de Cornellà participa a Lleida en els 25 anys de la institució**



**E**l Fòrum de Síndics i de Síndiques Locals de Catalunya va commemorar el seu 25è aniversari a Lleida, el primer municipi català i de l'Estat espanyol on es va instaurar aquesta institució. Els actes han servit per repassar la història dels defensors municipals i debatre el present i els reptes de futur. En les dues jornades organitzades a la capital lleidatana es va donar veu a exsíndics i exsíndiques locals de Cata-

lunya i de la resta de l'Estat i es van organitzar taules rodones amb les entitats municipalistes i alcaldes i alcaldesses que compten a la seva localitat amb la institució del defensor de les persones. Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà, va participar en una de les taules rodones amb els alcaldes de Santa Coloma de Gramanet, de Girona i amb el secretari municipal de l'Ajuntament de Lleida.

11 EL LLIBRECATI  
NÚM. 98 FEB. 2015

## OPINIÓ



**Joan Barrera**  
Síndic de Greuges de Cornellà

### Paso a Paso

La ciudad de Lleida fue, a finales de febrero, el epicentro de la conmemoración de los 25 años de 'síndics' locales. No fue un encuentro para la nostalgia. Al contrario, sirvió para mostrar el largo recorrido de una institución que se asienta en la sociedad como un baluarte en la defensa de los derechos de las personas.

Mirar al futuro. Ésta es la clave de cualquier proyecto y el mensaje más claro del aniversario. Andar paso a paso y afianzar el recorrido desde la proximidad al ciudadano. Dos ideas que resumen perfectamente el trabajo de los defensores locales en sus respectivos municipios.

Se ha hecho mucho camino, pero no es suficiente. Hasta ahora, que exista o no esta figura es potestad de los poderes locales. Nadie les obliga, hasta el punto que ciudades con realidades sociales y perfiles políticos semejantes tienen o carecen de 'Síndic' sin justificación aparente. Ocurre en el Baix Llobregat y pasa en otras comarcas catalanas.

La futura Llei de Goversns locals, que debate el Parlament de Catalunya, debería acabar con esta discrecionalidad. Si se parte de que un 'Síndic' no es un jarrón chino que hace las delicias de los visitantes sino una institución que garantiza los derechos de las personas en sociedades democráticas cada vez más complejas a qué viene demorar su institucionalización a través de una norma de rango superior.

En un momento en que hay un claro alejamiento de

los ciudadanos hacia las instituciones que los representan, la figura del 'Síndic' emerge como una de las mejores vías para recuperar la confianza. El 'Síndic' municipal es sinónimo de confianza y de calidad democrática y una buena prueba de ello son las 17.254 actuaciones que la cuarentena de defensores locales que hay en Catalunya realizaron durante el 2013 entre consultas, quejas de los ciudadanos y actuaciones de oficio.

Este dato podría ser un dato concluyente para rematar la conmemoración de los 25 años de existencia, pero no es el momento de la autocomplacencia. Queda mucho trabajo por hacer. Hay que ganarse la complicidad del ciudadano día a día. Sobran ejemplos que bullen en la cabeza de cada uno, enmarcados en la mayoría de los casos en la funesta crisis económica que se ceba en los más desfavorecidos. En uno de los periódicos encuentros que realizamos los 'Síndics' locales para poner en común nuestro trabajo el Defensor de la Ciudadanía de Girona, Ramon Llorente, sintetizó las funciones de un 'Síndic' en cuatro puntos: humanizar las normas, flexibilizar la burocracia, hacer de intermediario con las autoridades y ser una garantía en la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Lleida fue el primer municipio de Catalunya que se dotó de esta figura tal como la conocemos en la actualidad, con atribuciones perfectamente definidas y absolutamente independiente del poder político. Aquel primer paso sigue dando frutos. La celebración de los 25 años es el mejor ejemplo. ///



**Joan Barrera**  
Síndic de Greuges de Cornellà

## Mujeres y equidad

**U**na La noticia no por sabida deja de impactar. Un estudio reciente, elaborado por las Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), revela que la crisis económica golpea doblemente a las mujeres y agrava las desigualdades con los hombres.

Los datos que aporta el trabajo son irrefutables. Se ha incrementado la brecha salarial entre los dos sexos, lo que supone un paso atrás en los pequeños avances que se habían producido en la época de bonanza económica, al pasar del 18,5% del año 2009 al 19,8% del 2011. Además, la propia dinámica del mercado de trabajo, con una mayor precarización del empleo, está dando al traste con uno de los grandes objetivos con el que habíamos cerrado el siglo XX: la conciliación laboral y familiar.

Si Europa es un ejemplo, la sociedad catalana y española sigue lejos del aprobado. El informe auspiciado por ECAS y que lleva por título Crisi, gènere i pobresa descubre los mecanismos que laminan la igualdad entre hombre y mujer. En el ámbito privado, por ejemplo, las mujeres aún son de forma muy mayoritaria las que dedican más horas a las tareas domésticas y a la atención de los

familiares más desprotegidos, situándose por encima de las cuatro horas diarias de media.

Hay un detalle revelador. La carga de trabajo que soportan las mujeres ha aumentado sensiblemente por el impacto que tienen los recortes económicos en las prestaciones destinadas a personas dependientes que son atendidas en casa por falta de recursos o por eliminación de plazas asistenciales. En estos casos, quienes cuidan al familiar son en un 83% ellas frente al 17% de hombres. Esta dedicación merma la posibilidad de acceso al mercado laboral y en el caso de que sea posible se las aboca a jornadas discontinuas, extremo que impacta negativamente en las posibilidades para desarrollar una trayectoria laboral plena y para optar a puestos de responsabilidad. Otra consecuencia es que en caso de paro el subsidio es menor o cuando llegue la edad de jubilación se les reducirá el importe de la paga por una merma de la cotización.

Cáritas constata, en el mismo contexto, un aumento en el número de mujeres que atiende la entidad y de ellas un incremento significativo de las que forman familias monoparentales, llegando hasta el 94% de los casos.

Un trabajo con este cúmulo de datos da qué pensar. Debería hacernos reflexionar sobre conceptos tan básicos como el de la igualdad. Ponerle cara a las cifras ayuda a percibir el trabajo que aún queda por hacer hasta que se haga realidad la máxima de que todos nacemos iguales y de que el sexo, el que uno nazca hombre o mujer, no debe ser un freno al derecho de todo ser humano a diseñar su propio futuro.

Y en este camino nada es inocuo, como algunos pretenden hacernos entender. ■■■

"HELLCOBRECAT"  
Núm. 99 MARÇ 15

## Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà, respon les nostres preguntes

**1) Es gaire diferent la pobresa d'abans de la crisi i la que patim actualment?**

Hi ha nous perfils i noves realitats. És la de persones que han perdut la feina, són aturats de llarga durada, estan sobreendeutats o cobren un sous tan baixos que els és impossible arribar a final de mes. I, a més, són ciutadans que en el seu imaginari mai havien contemplat un escenari d'aquestes característiques i alhora de reaccionar a l'adversitat no saben com fer-ho.

**2) Les diferents administracions públiques estan responnent de manera adequada al fenomen de la pobresa?**

La resposta de l'administració és més

efectiva com més pròxima és. La primera porta on es truca és la de l'administració local. D'aquí que siguin preocupants iniciatives com la de la Llei de sostenibilitat i racionalització de l'administració local que limiten els recursos i aboquen als ajuntaments a tancar serveis que oferien a persones en situació d'extrema vulnerabilitat. En lloc d'enfortir al primer i més efectiu prestador de serveis se'l limita. És un gran error.

**3) Quin tipus de queixes per situacions de pobresa rep un Síndic local?**

Principalment per impagament d'ajuts compromesos (PIRMI o ajuts Faria un plantejament a enquadrats a la llei de dependència), manteniment de l'habitatge per

incapacitat de pagar la hipoteca o el lloguer i talls en el subministrament dels serveis bàsics (aigua, llum i gas). Convé destacar, però, que darrera d'aquestes necessitats puntuals hi ha la realitat de l'entorn, dels fills afectats per la tensió familiar, que sovint no es posa en primera línia però existeix. Es tracta d'una realitat tan o més dramàtica, que sovint es viu en silenci o s'amaga i que condiciona el futur de la nostra societat.

**4) Quin tipus de gestió pot fer el Síndic davant aquests casos?**

Presentar el cas davant l'administració i, sobre tot, orientar al ciutadà. És fonamental aquesta darrera funció, perquè un

dels elements clau de respecte a la dignitat de les persones és garantir la capacitat de gestionar el seu propi futur, especialment quan les circumstàncies personals i econòmiques són adverses.

**5) Quina valoració fa de la mobilització i organització de la societat civil....?**

Cornellà sempre s'ha destacat per tenir una gran xarxa social que respon a les necessitats de la ciutadania. Ho va ser en el passat i ho és ara. És fonamental, perquè el pes del compromís amb els més vulnerables no poc recaure únicament en l'administració pública. Cal un compromís ciutadà, de les entitats, que són, a la vegada, una garantia de cohesió social.

"EL LLOBREGAT"  
Maig 2015

Joan Barrera

Síndic de Greuges de Cornellà



## Menos caridad, más justicia

Una de las cuestiones que surge con fuerza entre las entidades y organismos que trabajan en el ámbito de la ayuda a las personas en riesgo de exclusión o en una situación de extrema vulnerabilidad es la respuesta de los servicios sociales a sus demandas. No es un debate menor, ni tampoco puede condicionarse a la disponibilidad de recursos en época de recortes como se hace, con frecuencia, desde planteamientos proclives a la laminación del estado del bienestar.

Los interrogantes surgen al constatar que la huella que dejará la crisis económica, profunda y persistente en el tiempo, será de un calado considerable, hasta el punto de trastocar la radiografía social con el crecimiento de las desigualdades y la aparición de lo que se denomina 'nueva pobreza'.

Como contribución a este debate, el Síndic de Greuges de Cornellà dedicó el Día de los Derechos Humanos, que se conmemora el 10 de diciembre, a reflexionar sobre el papel de los trabajadores sociales en el nuevo entorno socio-económico. Lo hizo de la mano de la decana del Col·legi oficial de treball social de Catalunya, Núria Carrera, una persona con opinión y con perspectiva, que fundamenta sus opiniones sobre la base de la experiencia y es un espíritu crítico en un mundo de incertezas.

¿Qué conclusiones podemos sacar de su intervención? La primera, y más importante, que en la ayuda a los damnificados por la crisis hay que incluir mecanismos de acompañamiento que les permitan encarrilar su futuro. Desde mi punto de vista, es esencial esta idea para preservar la dignidad de las personas. Los nuevos pobres son cada vez más jóvenes y no podemos, desde instancias públicas o privadas, someter su expectativa vital a la percepción de un subsidio.

Es verdad que se necesitan decisiones políticas para crear puestos de trabajo y rebajar la escandalosa cifra del 24% de parados, pero ante la eventualidad de que la tendencia económica mejore la necesidad de ayudar a las personas que actualmente se encuentran en precario, la necesidad de ayudar a su entorno a superar el trauma de la crisis y a los hijos garantizándoles el derecho a la igualdad de oportunidades es esencial. No es una declaración de buenas intenciones, es un objetivo justo e ineludible. Y esa es una de las tareas que pueden y deben hacer los trabajadores sociales.

Hay otros cometidos, cómo el de mejorar el trabajo en red, la promoción de alianzas con los movimientos y organizaciones sociales comprometidas en la defensa de la dignidad de las personas y la mejora de los canales de información.

El debate, en esa necesaria reformulación de los servicios sociales, debe servir para ahuyentar de forma definitiva el anacrónico dilema entre caridad y justicia. Los 'síndics', defensores de los derechos de las personas, lo tenemos claro. Me consta que los trabajadores sociales también. La justicia va ligada a un derecho y el artículo primero de la Declaración Universal de los Derechos Humanos es explícito: "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraterna-  
lmente los unos con los otros".

PREGUNTES AL SÍNDIC

## Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà, respon les nostres preguntes

**1) Com es podria millorar el finançament dels Ajuntaments?**

El finançament ha d'anar lligat a la prestació de serveis, amb una premissa clara: l'administració local és la instància més propera al ciutadà i, per tant, la més sensible a les seves demandes. Proximitat significa garantir bons serveis i eficiència en la prestació d'ajuts. Cal, per tant, atendre a aquestes consideracions alhora de fixar el recurs de què disposa.

**2) Considera que les competències es troben ben repartides entre els municipis i la resta d'administracions?**

És difícil respondre, perquè depèn de la dimensió del municipi, entre d'altres factors. Amb tot, crec que ha de prevaldre el principi de subsidiarietat. És a dir, si una administració pot prestar un servei no cal traspasar-lo a una altra de rang superior. Entenc que, des del prisma municipal, cal donar nous passos per assolir aquest objectiu.

**3) S'ha d'apostar per homogeneïtzar els serveis de tots els ajuntaments assumeixin les mateixes o s'ha d'apostar per més competències i més autonomia pels municipis?**

Com en el cas dels síndics locals, la proximitat és un valor en sí mateix i sovint la proximitat va lligada a més autonomia i a més capacitat per a prendre decisions, a més de les dotacions pressupostàries corresponents. Ben administrat, aquest plantejament no genera desigualtats. Les desigualtats sorgeixen per altres factors, com per exemple la manca de treball.

**4) Els Ajuntaments són una administració on té cabuda la participació de la ciutadania?**

La participació dels administrats, en qualsevol àmbit, és essencial, especialment quan es tracta de decisions estratègiques que van més enllà de la simple gestió. Escoltar, generar complicitats, atendre al parer dels ciutadans acostuma a ser una garantia d'èxit i referma a qui, en última instància, li correspon prendre la decisió final. El ciutadà fa seu allò que sent seu i la participació, ordenada i argumentada, és una bona via per aconseguir-ho.

Maig 2015

e//lobregat 47

**Joan Barrera**  
Síndic de Greuges de Cornellà



## Las líneas rojas del deporte

La violencia en el deporte, aunque sea verbal, es un hecho que debe condenarse sin paliativos. No hay excusa posible ni puede justificarse por la tensión que implica competir para ganar al equipo contrario.

Hace una semana hice pública mi condena por unos hechos que considero inaceptables. En síntesis, se produjo una agresión física al segundo entrenador de un equipo juvenil en la que participaron padres del equipo local. La tangana fue grabada por un teléfono móvil y las imágenes se hicieron públicas a través de las redes sociales al cabo de un mes.

No creo necesario entrar en más detalles, sobretodo porque el sentido común de los jugadores de ambos equipos contrasta con la actitud incívica de los agresores. Me interesa analizar el contexto y, sin alarmismo, provocar una reflexión que no por redundante es innecesaria. Ya sé que a más de uno le puede costar entender que el deporte, y hablo concretamente del fútbol donde se manejan por las alturas sumas de dinero desorbitadas y escandalosas, va asociado a la transmisión de valores.

Competir para ganar es sano siempre y cuando prevalezcan actitudes como la del respeto, la integración entre jugadores de distinta procedencia y realidad social, el compañerismo y el noble esfuerzo para alcanzar un objetivo común. Saltarse estas reglas, o comportarse incívicamente, también fuera del campo de juego, es reprobable.

Es verdad que se ha avanzado mucho en este terreno, pero no convendría bajar la guardia. La gran movilización deportiva no se reduce a los grandes estadios, con presencia de cámaras y multitud de observadores. La verdadera movilización es la que se desarrolla en los campos de numerosos barrios y ciudades de Catalunya, entre jugadores de una amplia franja de edad y con el único aliciente, además de ganar al equipo contrario, de pasárselo bien. Comparten unos mismos valores y quieren, sobre todo, disfrutar del momento.

Sorprende cuando de forma periódica aparecen imágenes de violencia gratuita en el terreno de juego y entre espectadores. Si alguien cree que son una anécdota está muy equivocado, porque la misma repulsa que asumimos como propia cada vez que aparece en las competiciones internacionales de fútbol la campaña contra el racismo es la que deberíamos tener ante esa agresividad de baja intensidad que de vez en cuando surge en cualquier rincón de nuestro entorno.

No se trata de estigmatizar a nadie ni de sacar falsas conclusiones ni pensar que las reacciones incívicas son el resultado de un determinado contexto socio-económico. La realidad es mucho más simple. Cuando uno arrincona los valores innatos al deporte traspasa una sutil línea roja y se transforma en un incívico. Y de verdad, este tipo de reacciones no va por barrios. ■■

## El Síndics Locals només arriben a un terç del Baix

Tot i tenir tan sols cinc síndics municipals, el Baix Llobregat és la comarca amb més defensors locals de Catalunya

L'Hospitalet de Llobregat, El Prat i Castelldefels: els tres municipis amb més de 50.000 habitants sense aquesta figura

El Baix Llobregat, juntament amb el Vallès Occidental, és la comarca amb més implementació d'oficines de Síndics de Greuges Municipals de tot Catalunya. Les dues pertanyen a la província de Barcelona, tot i que fou Lleida la primera en crear aquesta institució, concretament l'any 1990, motiu pel qual enguany es commemora el 25è aniversari de la Sindicatura de Greuges Municipals al territori català. Malgrat aquesta bona presència de defensors locals a la nostra comarca, són tres els grans municipis del nostre territori els que encara no s'han decidit per aquesta figura democràtica. L'Hospitalet, el Prat del Llobregat i Castelldefels són aquests municipis amb més de 50.000 habitants que encara no tenen Síndic. I és un fet sorprenent, sobretot en el cas del Prat, ja que el seu Alcalde, Lluís Tejedor, ha promès públicament implementar aquesta figura en el seu organigrama municipal. Però, bé, sembla que les seves paraules les ha perdut l'aire, almenys durant aquest mandat que està a punt d'acabar.

### Sant Boi i Gavà, els primers del Baix

Alguns encara posen en dubte la utilitat del Síndic de Greuges Local. La seva funció principal és clara: ha de defensar la ciutadania davant de possibles irregularitats procedents de les administracions locals amb els principis de neutralitat i d'independència política. És una institució barata i assequible a moltes arquitectures públiques, ja que la majoria de sindicatures locals estan liderades per una persona jubilada i rellevant del municipi que treballa a temps parcial. Les més afortunades, compten amb un/a ajudant. La qüestió econòmica no és excusa, però a la pràctica, dels 31 municipis del Baix Llobregat i de L'Hospitalet, només cinc en tenen un Síndic. Ara que està tan de moda la transparència política i que molts regidors i regidores de poble parlen de crear finestres de vidre entre els consistoris i la població, un defensor local els ajudaria a guanyar credibilitat democràtica.

Sant Boi de Llobregat ha estat el primer municipi del Baix Llobregat en comptar amb aquesta figura. L'Any 2000, es va crear aquesta institució. Gavà va ser la segona, l'any 2003. Sant Feliu de Llobregat (2006); Viladecans (2007) i Cornellà (2008) han estat les últimes. Cal tenir en compte que la majoria de les sindicatures locals al Llobregat són del segle XXI, tot i que la primera figura contemporània del Síndic de Greuges de Catalunya va començar gairebé a la mateixa hora que es va crear el govern autonòmic després de la Transició, concretament l'any 1984.

### Assessor per moure's per l'Administració

Des del 2005, els Síndics de Greuges Locals estan units



RAFAEL RIBÓ, A L'ESQUERRA, ÉS EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

en el Fòrum de Síndics de Catalunya, un espai comú de trobada i de reflexió que ofereix suport tècnic i formatiu, a més d'assessorament. A través d'aquesta agrupació, cada any es presenta el Recull d'Informes dels Síndics i Sindicques de Catalunya, on es reflecteixen els principals temes tractats durant l'any. Els defensors locals tenen tres funcions: resoldre consultes, informacions i assessoraments dels ciutadans; tramitar queixes i presentar actuacions d'ofici davant de l'ajuntament pertinent. Aquesta darrera és una mena de recomanació que fa el Síndic al consistori per resoldre un conflicte que ha detectat. Després, el govern municipal pot aplicar-la o no, però té l'obligació de donar una resposta.

Segons el darrer Recull d'Informes dels Síndics Locals de Catalunya, el gran volum de la seva feina són les consultes i és que, segons el Síndic de Greuges de Cornellà, Joan Barrera, "són la conseqüència de les dificultats que té el ciutadà per moure's per una Administració complexa. El ciutadà s'adreça al Síndic per resoldre aquests dubtes i fruit d'aquestes consultes, s'acaba assessorant i orientant el ciutadà quan té una dificultat". A més, també cal tenir en compte que els síndics municipals només poden actuar davant l'Ajuntament o front qualsevol institució o empresa d'àmbit municipal; però si s'adreça una persona per queixar-se d'una irregularitat d'una administració d'altra àmbit, el síndic local també pot derivar el seu cas al defensor autonòmic o del Pueblo, segons l'Administració pertinent.

### L'habitatge, queixa recurrent

Pel que fa a les queixes, la gran majoria han estat relacionades amb l'habitatge, seguides d'irregularitats durant els procediments sancionadors i la reducció

dels serveis socials. "En el cas de Viladecans, durant el 2013, el principal volum de queixes estaven relacionades amb temes tributaris, persones que han tingut problemes per pagar l'IBI o que han demanat aplaquesaments per poder pagar aquest tipus d'impost. A Viladecans, per exemple, el tema de l'habitatge no ha estat el més representatiu", assegura el Síndic d'aquesta localitat, Vicenç Mazón.

Durant el 2013, els síndics locals de Catalunya han formalitzat 2.737 queixes, de les quals, el 90'6% han estat admeses. Tenint en compte el volum de població que representen, el nombre de queixes és petit. A la nostra comarca i durant les mateixes dates, a mode d'exemple, el Síndic de Gavà va tramitar 11 queixes. Cornellà, el municipi més poblat del Baix Llobregat, va registrar 134 queixes; i Viladecans, amb una població de més de 65.000 habitants, 43. "El nostre principal repte de futur és arribar a tota la població perquè encara som una institució desconeguda per algunes persones", confessa el Defensor de Viladecans.

### Dos terços del Baix no tenen Síndic

Només el 30'73% de la població del Llobregat compta amb la defensa d'un síndic local, o el que és el mateix, dels 1.059.767 habitants del Baix Llobregat i de L'Hospitalet, només 325.685 persones tenen en el seu municipi aquesta institució. Un fet sobtat, però què en podem esperar? Ni tan sols les quatre capitals de província en tenen aquesta figura després que l'Ajuntament de Tarragona decidís cessar del seu càrrec l'antic defensor per estar vinculat a una associació cultural... Tan de bo els ajuntaments fossin tan exigents amb els membres dels seus equips de regent.

Beatriz Fontseré

JOAN BARRERA  
SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

## Més enllà de les xifres

Crec que seria un error resumir el treball del Síndic de Greuges durant el 2014, tal com recull l'Informe que vaig presentar davant el Ple municipal a començaments d'abril, a partir de les xifres de queixes, consultes o iniciatives d'ofici. Es perdria part de l'essència d'aquesta institució i del sentit que té pels ciutadans de Cornellà la seva existència, en defensa dels drets de les persones, com a garantia de transparència de l'administració local i com a sinònim de qualitat democràtica.

Crec que és necessari fer aquest preàmbul abans d'entrar en el detall de la memòria. Després de set anys de funcionament, la institució del Síndic de Greuges de Cornellà està plenament arrelada. I és important destacar aquesta dada perquè el procés de consolidació coincideix amb els pitjors moments de la crisi econòmica. La majoria de queixes i consultes tenen aquest rerefons dramàtic, que comença amb la pèrdua de la feina i que contamina el dia a dia de famílies i persones.

Penso, i així queda reflectit en el recull de l'activitat del 2014, que no es pot justificar i és totalment injust que el criteri pressupostari, les re-

tallades, sigui utilitzat per part de l'administració autonòmica i estatal com el principal argument per laminar drets consolidats, com el de la Renda Mínima d'Inserció i l'aplicació de la llei de dependència, que agrupen una part significativa de les queixes que es van tramitar l'any passat. No és nova aquesta dada, però cal insistir en la denúncia.

Constató una altra dada preocupant. La crisi afecta de manera contundent el segment de la població més jove, infants i adolescents, amb casos de malnutrició i que viuen en famílies que tenen dificultats per la compra de llibres de text o material escolar. Em consta que des de l'àmbit municipal hi ha una preocupació per aquesta realitat i que es fan esforços per corregir el problema, però no convé baixar la guàrdia. Cal seguir treballant per detectar, actuar i comprometre al conjunt de les institucions en l'eradicació d'un problema que compromet el futur de la nostra societat.

En el mateix context, vull apuntar una dada que em sembla rellevant, i així ho constato a la memòria d'activitats. Cornellà va celebrar a finals de gener unes Jornades sobre la pobresa que

van servir per dues coses que són importants. Primer, mostrar públicament el compromís d'entitats socials de la ciutat i de l'Administració per sumar esforços alhora de treinar una xarxa cívica preparada per atendre als més desfavorits i disposada a evitar una fractura social que en les actuals circumstàncies seria catastròfica. I segon, que d'aquest compromís van sorgir una sèrie de propostes que han de servir de guia per corregir les desigualtats que ha generat la crisi econòmica.

Els ciutadans de Cornellà sempre s'ha distingit per la seva capacitat mobilitzadora i alhora per la seva aptitud per generar iniciatives en la defensa dels drets de les persones, històricament i també ara. Tots tenim al cap molts moments i les Jornades sobre la pobresa també ho seran.

Si faig èmfasi en aquesta iniciativa és perquè estic convençut que tot i les dades optimistes que apunten a una sortida de la crisi, els danys socials i personals persistiran en el temps. Que ens costarà recuperar-nos i que hauré de tornar a lluitar per uns drets que, fins fa dos dies, consideràvem inamovibles. I ho hauré de fer

des del compromís cívic i institucional.

Precisament, una de les propostes que incorporo a la memòria és una reforma dels serveis socials municipals, que incloguin mecanismes d'actuació més transversals i mesures d'acompanyament capaces de facilitar a les persones en situació de vulnerabilitat una via per generar expectatives personals i de futur i per revertir la situació en què es troben.

Podria parlar d'altres aspectes de l'Informe del 2014, com el de la defensa del l'espai públic, un element bàsic de convivència, d'integració i de projecció dels valors de la ciutat. De la millora dels mecanismes per afavorir la comunicació del ciutadà amb l'administració pública. De la conveniència d'impulsar polítiques d'habitatge per a col·lectius desfavorits o de la necessitat de promoure polítiques en defensa dels drets de les dones. La memòria ho desenvolupa amb més precisió. Segur que en el futur tindrem més d'una ocasió per parlar-ne. Les xifres només són un mínim reflex de la realitat.

.....  
(El contingut de l'Informe 2014 es pot consultar a: <http://www.cornella.cat/ca/Informes/Documentacio.asp>)

## "La Veu dels Barris"

La Veu dels Barris ●

JUNY - JULIOL 2015

triculats de 0-3 anys. Aquest descens dels nens matriculats ha fet que s'hagi tancat una línia a l'escola bressol Lindavista, no s'han cobert les places ofertades a l'escola bressol Maginet o Cel Blau. Tenint en compte que al llarg dels cursos poden produir baixes, fruit en molts casos de la manca de recursos per al pagament del servei. Amb la tarificació social demandada per les ampes es reconeixera la situació concreta de les famílies a través de les quotes per renda, donant opció a moltes famílies que necessiten l'escola bressol però no poden pagar les quotes actuals.

El Síndic de Greuges de Cornellà al seu informe del 2014 dona suport a la moció aprovada pel Ple municipal per impulsar la tarificació social a les escoles bressol ja que garanteix una major justícia social i la igualtat d'oportunitats per els fills de famílies

amb pocs recursos. Al llarg dels anys 1992 - 2011 l'Ajuntament i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat han signat un seguit de convenis de durada indefinida on per una banda l'Ajuntament es comprometia a crear un determinat nombre de places (671) a través de les 8 escoles bressol que actualment hi ha a la ciutat i el Departament d'Ensenyament per tal de reduir les quotes que suporten les famílies es va comprometre a finançar la despesa corrent de les places de les escoles bressol municipals indefinidament. Però només es van signar convenis durant uns anys, segons el següent detall: No només la LOMCE o la LRSAL fan que l'educació 0-3 estigui menyspreada, la Generalitat des del curs 2012 - 2013, és a dir 3 cursos, ha deixat de subscriure convenis amb l'ajuntament pel que fa al finançament per reduir la despesa que suporten les famílies. Això

vol dir que l'educació 0-3 no és important pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat? Al Ple del passat mes de setembre es van aprobar dues mocions relacionades amb les escoles bressol:  
- Una requerint al Departament d'Ensenyament de la Generalitat fer efectiu el pagament de l'últim conveni que ambdós havien subscrit així com formalitzar la signatura d'un conveni amb efectes retroactius des del 1 de setembre de 2012 i posteriors fins el curs escolar actual 2014-2015.  
- Una segona en la qual el grup majoritari, PSC, proposava realitzar un estudi per valorar la possibilitat d'implantar la tarificació social així com l'aplicació del nou model de tarifes per al curs 2015-2016. El 14 de maig d'enguany les escoles bressol del municipi, a excepció de l'AMPA Baldufa, han tornat a presentar un escrit a l'Ajuntament adjuntant 600 signatures donat que no han tornat a ser convocats per l'ajuntament per fer seguiment d'aquesta segona moció en la que el Ple es comprometia a presentar

l'estudi i l'aplicació del nou model de tarifes per al curs 2015-2016, fet que s'està incomplint donat que les tarifes que es presenten per part de l'Ajuntament en el procés de preinscripció actual són les vigents durant el curs actual FAPAC critica que el Departament d'Ensenyament hagi abandonat l'educació 0-3 a la seva sort, reduint el pressupost a zero i provocant el desmantellament de la xarxa d'escoles bressol. L'educació dels 0 als 3 anys és determinant pels nostres fills i filles, però sembla que en aquest país és l'etapa que menys rellevància i importància se li dona, de fet queda exclosa de l'educació obligatòria i gratuïta. Si la Generalitat ha abandonat l'educació 0-3 i la Llei de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL) deixa sense competències educatives als ajuntaments que serà d'aquesta etapa? Acabarà sent un privilegi d'uns pocs? A data d'avui l'Ajuntament és el responsable de les escoles bressol de la ciutat per això se li reclama que presenti l'estudi i l'aplicació immediata d'aquest nou sistema de preus públics, tal i com es recollia en els acords de la moció aprovada al Ple al setembre. Recordem que la manca d'inversió en la primera infància tindrà conseqüències negatives per a les futures generacions.

Nota: L'Ajuntament ha anunciat congelació de les quotes pel curs 2015-2016

| CONVENI    | CURS        | MODUL PER ALUMNE | INCREMENT o REDUCCIO ANUAL | REDUCCIO RESPECTE 2005 |
|------------|-------------|------------------|----------------------------|------------------------|
| 10/10/2005 | 2005 a 2009 | 1.800 €          | 0%                         |                        |
| 02/09/2010 | 2009 a 2010 | 1.800 €          | 0%                         | 0%                     |
| 09/11/2011 | 2010 a 2011 | 1.600 €          | -11,11%                    | -11,11%                |
| 09/04/2013 | 2011 a 2012 | 1.300 €          | -18,75%                    | -27,77%                |

pàg.  
7

JOAN BARRERA  
SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

## “Escoles Bressol i tarificació Social”

**1) Considera positiva una eventual implantació de la tarificació social a Cornellà?**

Seria un pas important perquè garantiria el dret a la igualtat d'oportunitats dels fills de famílies en situació de vulnerabilitat. Ho defensava a la Memòria del 2014, a conseqüència de la moció aprovada pel Ple municipal que instava a realitzar un estudi sobre aquesta qüestió. El fet que no s'hagi avançat ho considero un perjudici, perquè seguir sense donar passos en aquesta línia genera un greuge,

vulnera la equitat i el dret dels nens de 0 a 3 anys a una educació en igualtat d'oportunitats.

**2) A quantes famílies creu que podria beneficiar la tarificació social?**

Parlem de tarificació social, però descuidem que per poder entrar a una escola bressol abans hi ha un barem que, en funció d'uns determinats criteris, atorga uns punts que faciliten accés a la matrícula. He expressat en diferents ocasions que el criteri de puntuació que s'aplica a Cornellà penalitza

als pares que estan a l'atur i no s'ajusta a la realitat socio-econòmica de la ciutat. Per tant, s'haurien de corregir els barems d'accés perquè els beneficis de la tarificació social fossin els adequats.

**3) Creu que incrementarien les sol·licituds?**

Desconec les dades de matriculació de cara al pròxim curs i se'm fa difícil respondre a la pregunta. Amb tot, sí que hi ha una idea que m'interessa ressaltar. Més enllà, del número de famílies beneficia-

des, convé emfatitzar la idea que l'educació de 0 a 3 anys és essencial en el futur aprenentatge del nen i és un primer pas per corregir les desigualtats que tenen origen econòmic o que se'n deriven de l'entorn educatiu i cultural de família. El fet que no sigui una franja educativa obligatòria no eximeix de responsabilitats als poders públics, i en primera instància al departament d'Ensenyament de la Generalitat, de cara a garantir els drets dels menors en l'àmbit educatiu.

**EDUCACIÓN**

## El Baix Llobregat denuncia el recorte de la Generalitat en las becas comedor

Según el Consell Comarcal, el Govern ha reducido el presupuesto para estas ayudas en 250.000 euros • Este año se ha batido el récord de solicitudes, más de 11.000

PEPA ÁLVAREZ



Niños en el comedor escolar del colegio Salvador Lluç de Gavà, el miércoles

M. J. ESPINOSA

El Consell Comarcal del Baix Llobregat ha alertado que la dotación económica de la Generalitat destinada a costear las becas de comedor escolar no garantizadas en la comarca se ha reducido a casi la mitad este curso, ya que ha pasado de 517.554 a 266.616 euros. Tras este nuevo recorte, la administración supramunicipal ha manifestado su "inquietud" ante la cantidad dedicada a la dotación flexible, es decir, aquella suma económica asignada a cada territorio para cubrir el resto de becas no garantizadas.

Más de 2.000 niños se encuentran en la comarca en esta situación y dependen de las becas no garantizadas,

objetivo de manifestar el "desacuerdo" con esta dotación, "que es del todo insuficiente para cubrir la demanda de becas comedor en un territorio que presenta una de las rentas familiares brutas más bajas de toda Catalunya".

Este curso, el Baix Llobregat ha recibido más de 11.000 solicitudes para ayudas de comedor, la cifra más alta registrada en los últimos años. Desde el Consell Comarcal informan que hasta principios de mes, aunque todavía había expedientes en revisión, se habían otorgado un total de 5.147 becas garantizadas, con un coste global de 3,5 millones de euros.

Mientras, desde el departamento de Enseñanza

les, no tendrán acceso por la insuficiente dotación destinada por la Generalitat".

"Garantizar un mínimo de una comida diaria a

gura que lo "más grave" es que "la Generalitat no ha adaptado la inversión en becas comedor a las necesidades reales de la ciudadanía a raíz de la crisis, lo que

**"Ha de ser una cuestión ineludible para la Generalitat, que no puede mirar para otro lado", señalan desde el PSC**

nuestros niños es una cuestión prioritaria en una sociedad como la nuestra, aparte de un tema evidentemente moral", señala el primer secretario del PSC del Baix Llobregat, Antoni Poveda. "Ha de ser una cuestión ineludible para la Generalitat de Catalunya, que no puede dejar sin ayudas a estos niños sin ofrecer ninguna alternativa al respecto", añade.

Poveda lamenta que el Govern catalán haya respondido a estas quejas "con excusas de mal pagador, justificando los recortes en un inexistente problema burocrático y acusando a los ayuntamientos de haber presentado mal las solicitudes, un argumento que sencillamente no es verdad".

Los alcaldes creen que ante una situación como la que sufren estas familias "una administración competente no puede mirar hacia otro lado", y por este motivo exigen a la Generalitat "que aporte soluciones y no excusas al problema".

Por su parte, el consejero

condiciona la cobertura de las necesidades básicas de los niños a la disponibilidad presupuestaria, haciendo que lo que debería ser un derecho, el derecho a la alimentación, se convierta sólo en una ayuda que reciben los niños más desfavorecidos, dejando fuera a un amplio abanico de familias que lo necesitan".

El grupo ICV-EUiA-EPM, que ha anunciado movilizaciones en el territorio, considera que "los ayuntamientos están siendo utilizados por el Govern de la Generalitat como dique de contención de una situación insostenible, que la propia Generalitat está creando".

Así mismo, el Síndic de Cornellà, Joan Barrera, también ha tachado de "inadmisible" que familias en situación de vulnerabilidad y que reúnen los requisitos fijados por la normativa correspondiente hayan quedado excluidas de las ayudas. Barrera asegura que "recortar en esta partida no solamente vulnera los derechos de los menores, sino que

**Más de 2.000 menores en la comarca siguen sin tener beca a pesar de que cumplen con los baremos establecidos**

ya que sus familias reúnen las condiciones de acceso a las ayudas de comedor y no superan los límites económicos fijados por la Generalitat para toda Catalunya. A pesar de no tener acceso a una beca garantizada, estas familias tienen dificultades económicas y sociales, ya que un 55% de las mismas están en un plan de intervención de los servicios sociales municipales.

La administración comarcal ha solicitado una

apuntan a que hay un total de 1.200 becas que aún no se han resuelto por falta de documentación que debe aportar el propio Consell Comarcal, por lo que pide "agilidad" al ente comarcal "para poder distribuir estas ayudas".

Los alcaldes socialistas de la comarca también han hecho pública su "preocupación" ante la situación en la que quedan estas familias "que a pesar de reunir las condiciones de acceso a las

### **3.3. Fotografies dels actes del Síndic de Greuges:**



**PRESENTACIÓ VI RECULL D' INFORMES – Gener de 2015 –Parlament de Catalunya-**



**XXV Anys DE SINDICATURES LOCALS- MARÇ DE 2015- LLEIDA-**



***XVII Asambleu del Forum SD- Març 2015-***



**Municipàlia 2015-Lleida- octubre 2015-**



***X Jornades de Formació UAB- BARCELONA- Novembre 2015-***

**4.**

# **Reglament Síndic de Greuges de Cornellà**

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

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

Des del *Ombudsman* 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 informará 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 CORNEL·LÀ 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 la Secretaria General 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 delictes, 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 trimestre, 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 Orgànic, 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.

Febrer de 2008



Cornellà de Llobregat, abril de 2016

Joan Barrera Riba

Síndic de Greuges de Cornellà