



ACTA PLE NÚM. 4/19

SESSIÓ CELEBRADA PER L'AJUNTAMENT EL DIA 8 D'ABRIL 2019

CARÀCTER DE LA SESSIÓ: EXTRAORDINÀRIA

CONVOCATÒRIA: 1ª

DATA: 8 D'ABRIL DE 2019

A la ciutat de Cornellà de Llobregat, quan són les disset hores del dia 8 d'abril de dos mil dinou, es reuneixen a la sala de sessions d'aquest Ajuntament, prèvia convocatòria realitzada a l'efecte en els termes legalment establerts, els membres integrants de l'Ajuntament Ple que a continuació es relacionen, en sessió extraordinària i primera convocatòria, sota la Presidència del senyor Alcalde, i assistits per mi, la Secretària General.

ASSISTENTS

Alcalde	Sr. Antonio Balmón Arévalo
Primer Tinent d'Alcalde	Sr. Antonio Martínez Flor
Tinents/es d'Alcalde	Sra. Emilia Briones Matamales Sr. Manuel Ceballos Morillo Sra. Rocio García Pérez Sr. Sergio Fernández Mesa Sra. Montserrat Pérez Lancho
Regidors/es	Sra. Raquel Albiol i Gilabert Sr. Angel Camacho Hervás Sr. Manuel Jesus Casado Ruiz Sr. Ignasi Doñate i Sanglas Sra. Maria de las Mercedes Fernández García Sr. Arnau Funes Romero Sr. Jorge García Mulet Sr. Jose David García Muñoz Sr. Sergio Gómez Márquez

Sra. Anna Clara Martínez Fernández
Sr. Daniel Martínez Rodríguez
Sr. German Medina Martín
Sra. Aurora Mendo Sánchez
Sra. Meritxell Romances Cuxart
Sr. Daniel Serrano Coronado¹
Sr. Enrique Vanacloy Valiente

**Síndic Municipal de Greuges
de Cornellà de Llobregat**

Sr. Joan Barrera Riba

Secretària General

Sra. Carmen Alonso Higuera

Interventora Accidental

Sra. Josefina González González

NO ASSISTENTS

Excusen

Regidora No adscrita

Sra. Maria Carmen López Álvarez

Interventor

Sr. Joan R. Sagalés Guillamón

No excusen

Regidor

Sr. José Manuel Parrado Cascajosa

Per l'Alcaldia es fa constar en acta el condol per part de tots els membres d'aquest Consistori a la Regidora no Adscrita, senyora Maria Carmen López Álvarez, per la pèrdua de la seva mare.

Les intervencions relacionades amb aquest extrem consten en la Vídeo Acta de la sessió, minut 00:03:50 al 00:04:49.

¹ S'incorpora durant el debat en plena intervenció del senyor Manuel Jesus Casado Ruiz.



<https://actes.cornella.cat/session/index/2c90818b6a0219be016a05ece3c00000?startAt=230.0>

Per l'Alcaldia-Presidència es declara oberta la sessió, i es passa a despatxar els assumptes que figuren a l'ordre del dia i que són els següents:

I

PART RESOLUTIVA

INFORME SÍNDIC DE GREUGES

PUNT ÚNIC.- PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES.

Presentació Informe anual Síndic
Municipal Greuges

...

INFORME 2018

*Síndic de Greuges
Cornellà de Llobregat*

1. Presentació.....	3
2. Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges de Cornellà:	
2.1. Resum de les Consultes ateses (quadre).....	10
2.2. Resum dels expedients de Queixes:	
2.2.1. Administració General.....	20
2.2.2. Territori	30
2.2.3. Servei a les Persones.....	62
2.3. Situació expedients 2017.....	120
2.4. Iniciatives d'Ofici	129
2.5. Resum Estadístic de les actuacions del Síndic.....	147
3. Activitats del Síndic de Greuges de Cornellà:	

3.1. Agenda del Síndic	156
4. Reglament Sindic Greuges Cornellà.....	162

1.

Presentació

1. Presentació

L'Informe–memòria que recull l'activitat de l'Oficina del Síndic al 2018 es concreta, des d'un punt de vista numèric, en la tramitació de 268 queixes, 52 consultes i vuit Iniciatives d'ofici. Els expedients aborden problemàtiques diverses, tot i que en una part significativa hi apareix un comú denominador: als ciutadans de Cornellà que tenen un alt nivell de vulnerabilitat i que demanen empara al Síndic, la institució és la darrera porta que se'ls ofereix per a redreçar la seva situació. Per a ells, segueix sent una institució útil i per a la ciutat una mostra més del compromís en la defensa dels drets de la ciutadania.

Faig aquesta consideració prèvia per remarcar que la figura del defensor en l'àmbit municipal, del defensor de proximitat, no és ni una peça supèrflua ni un dispendi prescindible, a la vista dels resultats que els presento. Avui, més que mai, atesa la complexitat de les nostres societats, la figura del mediador entre la ciutadania i l'Administració és un element de qualitat democràtica, de compromís de millora dels serveis públics, de cohesió i de convivència. En aquest punt, i abans d'entrar en el detall de les actuacions corresponents a l'any passat, vull destacar l'agraïment per la confiança que el Ple municipal va dipositar en la Sindicatura i que va quedar palesa, tot i les lògiques divergències, en la meva elecció per a un segon mandat de cinc anys el passat més de setembre. Als ciutadans i a les ciutadanes que, amb noms i cognoms, encapçalen els expedients que recull la Memòria els costaria entendre la transmissió d'imatges distorsionades de la institució encarregada de defensar els drets de proximitat i de vetllar pel bon funcionament de l'Administració.

Com he dit en més d'una ocasió, l'Informe és sobretot una radiografia dels problemes i les necessitats que afecten les persones més vulnerables de la ciutat. És cert que l'any 2018 es va incrementar el nombre de ciutadans que van sol·licitar empara del Síndic, plantejant qüestions relatives al funcionament de la ciutat (sorolls, neteja, ús de l'espai públic, mobilitat...), però, en la balança, les qüestions que fan referència a les primeres necessitats, a aquelles que tenen a veure amb la subsistència diària, són el gruix més significatiu i a les que convé parar més atenció.



Des d'aquesta perspectiva, la primera dada rellevant és, a parer del Síndic, que persisteix i fins i tot s'agreuja el problema de l'habitatge, especialment entre aquelles capes de la població que viuen sota el llindar de la pobresa o es troben en una franja de vulnerabilitat que els impedeix fer front a despeses extraordinàries, com pot ser un increment de lloguer. Els desnonaments per aquesta causa en són una mostra. Tot i que també s'ha dit, no podem deixar de banda el perfil de les persones afectades: una part significativa són famílies monoparentals, que tenen al capdavant una dona i amb fills menors a càrrec. És important retenir aquesta dada, per insistir en la necessitat d'incorporar una perspectiva de gènere a les solucions que es plantegin des de l'Administració i en les tasques d'acompanyament que fan els Serveis Socials, sense descuidar el seguiment dels drets dels menors.

En relació a la problemàtica de l'habitatge i més enllà d'actuacions puntuals, destaco la iniciativa d'ofici que el passat mes de setembre vaig adreçar als responsables municipals relativa a l'afectació del pla urbanístic previst a la parcel·la entre la carretera de l'Hospitalet i el final del carrer de Can Rosés i els plans de l'Ajuntament en relació als veïns afectats. Em consta que es treballa per donar una solució equilibrada i equitativa per a les famílies que acreditin una permanència estable a la zona.

Vinculades a l'àmbit social, sobresurten també dues actuacions sobre l'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania i el seguiment de persones grans afectades per pobresa energètica. En el primer cas, en un treball conjunt que vam fer els síndics i síndiques dels Baix Llobregat i l'Hospitalet, vaig trametre al Síndic de Greuges de Catalunya un llistat amb les dificultats i les mancances que tenia l'aplicació de l'esmentada llei (IO 2018003) i que he completat amb una nova iniciativa aquest any on esmento, a partir d'un cas concret a la ciutat, que la manca d'un reglament que desplegui la llei, i que correspon aprovar al Govern de la Generalitat, lesiona els drets de dones que han sofert maltractaments i que es desplacen d'una altra comunitat a Catalunya.

Pel que fa a les persones gran afectades per pobresa energètica, cal esmentar la Iniciativa d'ofici 2018002 per a una major coordinació dels Serveis Socials municipals i els Serveis d'Atenció Primària del CATSalut.

De les iniciatives trameses, vull referir-me finalment a la que vaig dirigir al tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència sobre regulació municipal de bicicletes, patinets i altres vehicles de mobilitat personal (IO 2018007) i la convivència entre vianants i usuaris als carrers de la ciutat. En aquest punt, ja se m'ha transmès la disposició a modificar l'Ordenança de Circulació i Mobilitat, seguint els criteris adoptats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Com he esmentat al inici, la defensa del dret a l'habitatge i els desnonaments per no poder afrontar el pagament del lloguer són uns dels punts que afloren amb més força

en la Memòria corresponent a l'any 2018. He destacat algunes de les iniciatives adoptades, però no està de més recordar que aquest és un problema que interpel·la el conjunt de les administracions públiques, especialment les que tenen competències i recursos, Generalitat i govern de l'Estat. Que la demanda d'una major concertació entre administracions es faci des de la perspectiva d'un síndic municipal té tot el sentit. I ho explico. Com a defensor seguiré vetllant per una millora dels mecanismes d'informació i coneixement dels recursos a disposició dels veïns afectats, de l'increment de la coordinació entre Serveis Socials i l'Oficina Local d'Habitatge per atendre els casos d'emergència, dels efectes que aquest fenomen té en els menors i donant suport a totes aquelles iniciatives que facilitin la creació d'un parc públic de vivenda social a la ciutat i a l'entorn metropolità. Reconec, però, que sense propostes com la darrera que he esmentat, o d'altres com ajuts a la rehabilitació, bonificacions fiscals als propietaris particulars que facilitin immobles per a lloguers assequibles i mecanismes de referència dels preus del lloguer que limitin el seu increment, serà difícil revertir la tendència actual.

En relació a l'habitatge, no vull deixar de banda dues qüestions que com a defensor em preocupen. La urgència per a resoldre els casos més immediats no hauria de deixar de banda polítiques específiques d'accés a la vivenda als joves. Cal recuperar-les. No podem permetre que se'ls expulsi de la ciutat per culpa de lloguers inassumibles.

La segona qüestió té a veure amb l'infrahabitatge i les persones i famílies que viuen en habitacions, en alguns casos en condicions deplorables i amb absoluta fragilitat pel que fa a la garantia de drets. No és una problemàtica menor, com descriuen amb molta precisió les entitats socials. Com a Síndic, desconec quina n'és la dimensió real a la nostra ciutat, però intueixo que les xifres ens podrien sorprendre. En el procés de visibilització d'aquesta realitat, el procediment d'empadronament, ja sigui per la via extraordinària o a través de l'adreça social que funciona a la nostra ciutat, és un mecanisme que s'hauria de convertir en una garantia per al seguiment i atenció.

Els joves, ja ho he dit en referir-me a l'habitatge, són una part essencial de la ciutat. Des de finals de l'any passat i començament d'aquest he iniciat una sèrie de contactes amb centres d'esplais i organitzacions juvenils perquè coneguessin quina és la tasca de la Sindicatura i per recollir les seves inquietuds i preocupacions. És cert que de les queixes tramitades no n'hi ha cap de promoguda per persones incloses en aquesta franja d'edat, però això no significa que no requereixin atenció. Cornellà, que ha estat capdavantera en l'impuls de la Xarxa d'Adolescents i Joves per la Igualtat entre homes i dones (XAJI), disposa d'instruments per recollir les seves inquietuds, abordar les seves necessitats i materialitzar el seu compromís amb el futur de la ciutat. Em refereixo al Centre de Recursos Juvenils (CRAJ) i, connectats a l'activitat d'un barri, al treball dels educadors de carrer. I en un context similar, adopta especial rellevància el desenvolupament i la implementació del Pla Local d'Infància i Adolescència de Cornellà 2018-2022. El bloc que fa referència a polítiques destinades a joves, en la multiplicitat de facetes, hauria de tenir entitat pròpia i visible en el conjunt d'iniciatives que defineixen l'impuls de ciutat.



Des de la Sindicatura, com ja he fet en els casos de les famílies en situació de vulnerabilitat, avanço la intenció de fer un seguiment específic dels drets dels infants i adolescents, tant en les circumstàncies que els afectin directament com en les sobrevingudes derivades del seu entorn familiar.

La presentació quedaria incompleta sense el reconeixement com a Síndic del treball que realitzen els treballadors i treballadores dels Serveis Socials, sovint en condicions de precarietat i tensió ambiental com a conseqüència de l'increment dels sol·licitants d'ajuts. El Síndic assumeix com a propis els objectius que fixa la Llei de serveis socials, on es destaca que, a més de tramitar ajuts i recursos, la seva funció és la d'acompanyament i seguiment de les persones en situació de vulnerabilitat perquè puguin revertir la situació en la qual es troben. En aquest mateix escenari, i en relació a la conveniència d'enfortir les polítiques de gènere, hauria d'incrementar-se la coordinació entre el treball que realitzen les assistents socials del Centre de Recursos i Informació de la Dona (CIRD) i els equips que depenen de l'àrea d'Acció Social.

Vull afegir, finalment, una reflexió sobre el paper de la Sindicatura. El defensor de les persones és el garant dels drets, però aquests no s'entenen sense els deures que tots tenim pel fet de pertànyer a una comunitat. Combinar drets i deures és sinònim d'actitud cívica, de civisme. No es pot fonamentar la construcció d'una ciutat només des de l'àmbit normatiu o cenyint-nos a l'estricta gestió, cal introduir el compromís cívic. Com a Síndic, el reconeixement i la defensa dels drets es indissociable dels deures que tots, en major o menor escala, ens corresponen.

En el treball de l'Oficina del Síndic vull expressar, finalment, el reconeixement de la feina de l'adjunta al Síndic, Carmen Cara, de les treballadores procedents del Pla d'ocupació en tasques administratives i dels estudiants en pràctiques de diferents universitats catalanes.



2.

Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges De Cornellà

2.1.

Resum de les Consultes ateses (quadre)

RESUM DE LES CONSULTES ATESES (QUADRE)

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
ADMINISTRACIÓ GENERAL		
Impostos		
2018004C	La seva germana va morir fa cinc anys. Va ser enterrada per la beneficència. Ara els responsables del cementiri on està enterrada volen que la traslladin a una ossera.	El Síndic recomana a la ciutadana que consulti amb els responsables de l'Ajuntament de Cornellà donat que aquest cementiri es comarcal.
2018013C	Sol·licita informació sobre un expedient que s'està tramitant relacionat amb la subvenció de l'IBI.	S'informa a la ciutadana que la seva queixa s'està tramitant. El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que es revisi el seu expedient.
2018019C	El ciutadà ha comprat un local. No està conforme de pagar l'impost de l'ATM. Al·lega que ja ho paga del seu habitatge.	El Síndic li recomana que presenti una reclamació a l'ATM en aquest sentit.
2018029C	Aquest veí fa diverses consultes en relació a la declaració d'Hisenda com a autònom. No està d'acord amb el pagament que fa a l'Agència Tributària.	S'informa al ciutadà que ha de dirigir-se al Síndic de Greuges de Catalunya.
Sancions Tràfic		
2018048C	La veïna que viu a Cornellà ha estat sancionada a un altre municipi.	Es deriva a la ciutadana a fer una consulta al Síndic de la població on ha estat sancionada.
Responsabilitat Patrimonial		
2018041C	La ciutadana tenia estacionat el seu cotxe i li han tacat de guix de les obres que fan al carrer.	S'indica a la ciutadana que presenti una queixa a l'Ajuntament en aquest sentit.
Altres		
2018044C	La veïna resident a un altre municipi planteja un problema amb l'Ajuntament on viu.	Es dona informació relacionada amb l'actuació del Síndic de Greuges de Catalunya. Doncs al seu municipi no hi ha Síndic.



CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2018049C	Estudiant d'integració social vol informació en relació a les actuacions del Síndic de Gregues municipal.	S'entrevista amb el Síndic. Se li dona material per poder assolir la informació rebuda.
TERRITORI		
Dret Habitatge		
2018002C	La ciutadana sol·licita informació sobre un habitatge de protecció social.	El Síndic deriva a la ciutadana a l'Oficina Local d'Habitatge per sol·licitar la informació sobre el Registre de sol·licitants d'Habitatge social.
Manteniment i Mobilitat Via Pública		
2018006C	Considera que la zona d'aparcament propera al centre Cultural García Nieto no està indicada correctament.	S'informa a aquesta veïna que faci una instància a l'Ajuntament per tal de que valori el cas.
2018040C	No està d'acord amb els canvis de circulació que s'ha fet al seu barri.	El Síndic recomana a la ciutadana que presenti una queixa a l'Ajuntament. En cas que no rebi una resposta adequada pot acudir novament al Síndic.
SERVEI A LES PERSONES		
Consum		
2018008C	Té un problema de facturació amb una empresa de telefonia mòbil.	Es deriva a fer una reclamació a l'OMIC de Cornellà.
2018010C	Té un problema amb l'empresa de subministrament elèctric.	El Síndic deriva al ciutadà a que presenti una reclamació a l'OMIC de Cornellà.
2018011C	Fa una consulta sobre el tema d'una hipoteca que va signar i la devolució de les despeses d'aquesta.	Es deriva al ciutadà a la FAVCO per sol·licitar informació i assessorament jurídic.
2018014C	L'assegurança del seu habitatge no respon al que sol·licita.	Es deriva al ciutadà a fer una consulta a l'OMIC de Cornellà.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2018015C	El ciutadà va comprar un cotxe nou. Va patir un accident i va estar al taller per la seva reparació. Fa poc que es va trencar novament i el taller no es vol fer càrrec.	Es deriva al ciutadà a que presenti una reclamació a l'OMIC de Cornellà.
2018021C	No està d'acord en el pagament d'una habitació d'hotel individual com si fos una doble. Sense cap bonificació.	El Síndic indica a la ciutadana que quan contracti l'habitació amb l'hotel es quan ha de negociar el preu. No obstant, pot fer una consulta a l'OMIC per tal de si hagués alguna normativa específica.
2018037C	Ha rebut un avís de tall de subministrament elèctric. Viu en situació de vulnerabilitat per una errada de l'Administració li han tret la Renda Garantida Ciutadana.	El Síndic deriva a la ciutadana a l'Oficina d'Eficiència Energètica per aclarir la situació.
2018039C	La responsable d'una residència per a gent gran on hi ha ingressada una ciutadana de Cornellà sol·licita emparament del Síndic donat que per reduir despeses ha sol·licitat a l'entitat bancària donar de baixa unes pòlisses d'assegurances que té la resident. L'Ajuntament té coneixement del cas.	El Síndic li recomana que faci aquesta tramitació davant l'OMIC de Cornellà. Tanmateix, pot presentar una reclamació a la mateixa entitat bancària.
2018042C	La ciutadana té problemes amb la reorganització de la seva hipoteca donat que per equivocació sembla que ha estat venuda a un fons.	El Síndic li recomana que parli amb una entitat bancària per si pot reorganitzar aquesta hipoteca. En cas contrari pot acudir novament al Síndic.
2018045C	La ciutadana va patir un accident en un bus de l'AMB. El xofer la va derivar a una mútua. Va tramitar la queixa davant el jutjat. Ha rebut un escrit conforme no s'admet la denúncia.	S'informa a la ciutadana que ha d'aclarir aquesta informació amb el seu advocat. Segurament podrà fer una denúncia civil.



CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2018050C	L'empresa de subministrament elèctric li cobra mensualment uns kW. que no consumeix a una casa que té fora de Cornellà.	Es deriva a la ciutadana a l'OMIC de Cornellà.
2018051C	La comunitat de propietaris ha de fer obres que podrien afectar a un local de la seva propietat i que té llogat. No sap quina és la seva obligació de pagar aquestes obres.	Es comunica al ciutadà que es un tema privat i ho hauria de consultar amb un advocat.
Altres Ensenyaments		
2018034C	No sap que pot fer. El seu fill no ha obtingut plaça pública a un IES a Cornellà per cursar un mòdul.	El Síndic recomana al ciutadà que consulti amb el departament d'Educació per informar-se sobre la possibilitat de fer aquest mòdul en un altre IES.
Atenció Hospitalària		
2018020C	Consulta sobre el dret de privacitat d'un informe mèdic.	El Síndic li recomana que presenti una reclamació a l'Oficina d'Atenció al Pacient del Cat-Salut.
2018028C	La seva mare ha estat hospitalitzada. Amb posterioritat ha sigut derivada a un sociosanitari per la seva recuperació. Ha de pagar 500 euros per no haver transcorregut un any des de l'última estada.	El ciutadà no atén les explicacions del Síndic en quan el que té que fer. No ha volgut cap assessorament i s'ha marxat amb insults vers a la sindicatura.
2018036C	Consulta sobre la tramitació de la derivació al traumatòleg per el seu metge de capçalera. No està conforme i va haver de canviar de metge.	El Síndic analitza la documentació que aporta. La derivació al traumatòleg ha estat correcta sense cap llista d'espera.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
Tramitació Documentació		
2018003C	Va presentar una sol·licitud de fill a càrrec. No ha rebut resposta de la Generalitat de Catalunya.	Se li comunica que ha de presentar una queixa a la Generalitat de Catalunya. En cas de que no rebi resposta es pot estudiar la tramitació d'aquesta al Síndic de Greuges de Catalunya.
2018016C	Consulta que ha de fer per presentar una reclamació a una empresa de paqueteria.	Es comunica a la ciutadana que presenti la documentació per tramitar una queixa. Es tramita la queixa.
2018018C	Vol presentar una sol·licitud per acudir a l'Oficina antifrau per temes oberts amb la justícia. La ciutadana no és veïna de Cornellà.	Es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya per si la pot ajudar a gestionar les necessitats que expressa.
2018022C	Ha de retornar els ingressos cobrats indegudament de l'atur. Consulta sobre la sanció si fa un fraccionament de la devolució.	S'informa al ciutadà que ha de sol·licitar la informació a un advocat o fer la consulta a un sindicat.
2018023C	Consulta que ha de fer per tramitar el seu empadronament a un habitatge del que no té un contracte de lloguer.	S'informa al ciutadà que ha de sol·licitar-lo per escrit a l'Ajuntament.
2018024C	Sol·licita informació sobre la tramitació de la sol·licitud que va fer de família monoparental.	Ha d'esperar la resposta de la Generalitat. En cas de no rebre resposta pot acudir al Síndic per formalitzar una queixa.
2018033C	Manca de resposta a la instància que van presentar a l'Ajuntament com a associació.	En el cas que aportin la documentació sol·licitada pel Síndic es tramitarà una queixa formal.
2018043C	Consulta quina és la tramitació que ha de fer després d'haver patit un accident d'autobús.	El Síndic li indica que ha de contractar un advocat. No és competència del Síndic.
2018046C	Ha perdut el NIE per poder fer un duplicat ha de sol·licitar cita prèvia. Diu que és impossible fer-ho per Internet.	El Síndic informa al ciutadà que vagi personalment, també pot trucar a la Generalitat de Catalunya per plantejar aquesta qüestió.



CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
Ajuts Serveis Socials		
2018001C	Sol·licita informació sobre el grau de discapacitat de la seva filla menor d'edat.	El Síndic informa a la ciutadana sobre la diferència entre el grau de discapacitat i el grau i nivell de dependència de la Llei de la Dependència.
2018005C	No rep cap ajut dels Serveis Socials. Ha sol·licitat visita i l'han posposat la que ja tenia.	El Síndic li recomana que faci una reclamació als Serveis Socials municipals o sol·liciti una entrevista amb els responsables d'acció social.
2018009C	Cobra una pensió d'invalidesa. No sap que ha de fer per denunciar a l'empresa en la que treballava.	Aquest ciutadà viu a una altra població. Se'l deriva als Serveis Socials d'aquest municipi i a la Síndica Local.
2018012C	La veïna no té mitjans per viure. El seu fill està discapacitat i ingressat a una residència.	La ciutadana està incapacitada judicialment. Els seus tutors legals són els Serveis Socials municipals i una fundació.
2018027C	Els Serveis Socials han tancat el seu expedient donat que en un any no ha fet ús. Ara té uns rebuts de subministrament elèctric sense pagar. Té un avis de tallament.	El Síndic indica a la veïna que contacti novament amb els Serveis Socials municipals i amb l'Oficina d'Eficiència Energètica.
2018030C	No té mitjans per viure. L'Ajuntament ha de revisar el seu expedient per aprovar-li la bonificació d'un impost.	El Síndic va sol·licitar a l'Ajuntament que es revisés el cas.
2018031C	Va sol·licitar el canvi de treballadora social. No ha estat possible.	El Síndic indica a aquest ciutadà que acudeixi als Serveis Socials si ho necessita. El fet de no acudir per no estar d'acord amb la treballadora social no indica que no se li està atenent.
2018032C	La treballadora social no li ha tramitat les factures corresponents i li volen tallar el subministrament d'electricitat.	Aquesta veïna ja va plantejar el tema en diferents ocasions. El Síndic li recomana que vagi al SIPA i es doni novament d'alta.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
Renda Garantida de Ciutadania		
2018052C	El ciutadà fa una consulta en relació a la Renda Garantida de Ciutadania.	El Síndic informa al ciutadà en relació a la consulta del seu cas.
Dependència		
2018035C	Vol reprendre els ajuts que la seva àvia tenia abans de ser ingressada puntualment.	S'indica a la ciutadana que si ho fonamenta el Síndic pot presentar una queixa formal davant l'Administració.
Altres		
2018007C	Vol contactar amb el seu germà. Està malalt i no sap si està en bones condicions des de que es va casar i es va anar a viure fora de Cornellà. No té accés per parlar amb ell i és molt gran.	El Síndic li informa que ha de consultar un advocat perquè li informi del procediment a seguir en aquest cas.
2018017C	Truca des de una població d'Andalusia preocupada per una amiga que pot estar maltractada pel seu company.	Es recomana a la ciutadana que es posi en contacte amb el Síndic.
2018025C	Sol·licita entrevistar-se amb el Síndic per plantejar-li una queixa.	El Síndic li dona dia i hora de visita. No acudeix.
2018026C	Vol saber quina és la situació actual del seu germà. Està malalt i no sap res.	En diferents ocasions aquest ciutadà s'ha dirigit al Síndic per la mateixa qüestió. El Síndic no pot actuar. Ha de dirigir-se als Serveis Socials o contractar un advocat.
2018038C	La ciutadana es una dona maltractada que té protecció per ordre judicial. L'han trucat perquè acudeixi a una Institució perquè es repregui el Servei donat que l'han donat de baixa.	El Síndic indica a la ciutadana que acudeixi al lloc indicat perquè repregui-li.

CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
-----------	-------------------



2018047C	Una família truca perquè vol fer una consulta al Síndic sobre la seva filla desapareguda.	S'indica a la família que pot acudir al Síndic per exposar el tema.
----------	---	---

2.2.

Resum dels expedients de Queixes

Administració General

Una de les qüestions que planteja aquest apartat es vincula amb el funcionament del Servei de Mediació municipal i la funció que també en aquest àmbit realitza la Unitat de Convivència de la Guàrdia Urbana, especialment en comunitats de veïns on hi ha pisos ocupats.

En tots els casos, el Síndic entén que la mediació com a via per a la resolució de conflictes ha de ser la primera i la part essencial en el procés per encarrilar les divergències. Una prova que els dos serveis ofereixen resultats positius és la poca incidència que en el conjunt de queixes registrades per la Sindicatura tenen les problemàtiques vinculades a la convivència entre veïns.

El procediment de mediació, que no exclou l'opció sancionadora, d'acord amb el que preveu l'Ordenança municipal de convivència, requereix temps i voluntat de buscar acords per part de les parts confrontades. En definitiva, és una via que reflecteix el nivell de civisme i d'implicació social de la ciutadania.

Més enllà d'aquestes consideracions, cal fer esment dels expedients 2018266Q i 2018236Q. En el primer cas, el Síndic sol·licita una revisió de l'expedient en considerar que, tot i que no hi ha hagut errades en el procediment ni tampoc en l'import de la sanció, la tipologia dels fets, manifestament menors, la manca d'una actitud reiterada i les característiques dels causants de la queixa són suficients per considerar, a parer del Síndic, que s'exclou el principi de proporcionalitat, un element clau de qualsevol acció punitiva. En aquest cas, optar per la via de la mediació era, a priori, la millor alternativa.

En el segon cas, es vincula l'expedient de queixa a una demanda d'informació a l'àrea d'Acció Social per conèixer si les persones que originen el conflicte a l'escala estan atesos per aquest Departament. És evident que, en una part dels casos, com el que es descriu, el treball de Serveis Socials pot ser determinant per encarrilar positivament el conflicte i un complement necessari a l'acció medidora.

Impostos

Expedient 2018009Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la quantitat d'aigua en m3 que ha de pagar com a consum mínim, quan la despesa real que en fa és menor en tots els rebuts. Es refereix a una propietat situada a una altra població, on la gestió del subministrament d'aigua la fa el propi Ajuntament. En la informació prèvia, des de l'Oficina del Síndic se li diu que, abans de tramitar la queixa, ha de presentar una instància a l'Ajuntament, on exposi el seu desacord. Segueix el suggeriment del Síndic i presenta la instància. No ha rebut resposta.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa a les competències del Síndic de Greuges de Cornellà, es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació. Amb posterioritat, rebem la seva resolució, en la qual informa que l'Administració local ha respost a l'interessat informant-lo que en una futura revisió de l'ordenança tindran en compte el seu suggeriment per fer una revisió dels paràmetres que s'utilitzen en el càlcul dels rebuts de la taxa de subministrament d'aigua.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018029Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu la situació de vulnerabilitat en la qual es troba, sense recursos i amb una notificació de pagament de l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana, corresponent a un habitatge del qual va fer una transmissió a títol oneros per dació en pagament. Des de l'Oficina del Síndic s'orienta la ciutadana perquè contacti amb Serveis Socials i demani assessorament.

Actuació



Es demana informació als responsables de l'Àrea de Gestió Tributària per a verificar les dades i el motiu pel qual no se l'exclou del pagament de l'impost. Amb la resposta emesa, el Síndic entén que la ciutadana rep atenció per part de l'Administració i que, en no complir amb els requisits d'empadronament que fixa la normativa, no se li pot reconèixer l'exempció de l'impost. Es comunica la resposta a la ciutadana i se li recomana que contacti amb l'Oficina de Recaptació perquè els informi que no pot pagar el deute, atès que està en una situació de vulnerabilitat greu.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018059Q

Assumpte

El veí exposa el desacord amb la resolució per la qual l'Ajuntament desestima la no subjecció al pagament de l'Impost sobre l'Increment dels Terrenys de Naturalesa Urbana que demanava en considerar que s'havia produït una minusvaloració en el preu de venda de l'habitatge. S'ha expedit un requeriment de pagament amb recàrrec per l'Organisme de Gestió Tributària.

Actuació

El Síndic ja va tramitar un expedient (2017087Q) per aquest cas. En la resolució va comunicar al promotor de la queixa que la resposta en la qual l'Administració desestima l'al·legació s'ajusta a la normativa vigent. Feta aquesta consideració, i en previsió que hi puguin haver consultes o reclamacions similars, el Síndic demana als responsables municipals si han previst una oficina d'informació per orientar els ciutadans sobre aquesta qüestió, atès que el període de reclamació, una vegada fets els canvis normatius, prescriu. El Síndic valora la resposta afirmativa de l'Administració municipal, que es concreta amb l'obertura d'una oficina d'informació que orienti els ciutadans, circumstància de la qual el promotor de la queixa queda assabentat.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018183Q

Assumpte

Describeix una manca d'atenció dels Serveis Socials municipals. Exposar que li han tallat el subministrament elèctric, tot i tenir concedit l'ajut de pobresa energètica. D'altra banda, relata que viu des de fa quasi trenta anys en un habitatge que és propietat d'una societat que no existeix. Afegeix que, atesa la situació de vulnerabilitat, tampoc no pot pagar el impost de l'IBI que l'Ajuntament tramita en nom de la propietat inexistente, tal com ho feia habitualment. Mostra un requeriment de pagament previ a l'embargament de l'immoble.

Actuació

Quant a la problemàtica del pagament dels rebuts de la llum, el Síndic fa una gestió perquè recuperi el subministrament. Tot indica que es tracta d'una errada burocràtica i que es reactivarà el servei. Pel que fa als rebuts impagats de l'IBI, el Síndic sol·licita al ciutadà que aporti la documentació corresponent a l'habitatge per valorar si es dirigeix a l'Administració. No aporta la documentació.

Resultat Desistiment.

Sancions Trànsit**Expedient 2018004Q****Assumpte**

Exposa la disconformitat amb la sanció imposada per la Guàrdia Urbana per aparcar en una zona destinada a l'estacionament per a minusvàlids. La ciutadana al·lega que la zona està mal senyalitzada.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que es desestima, després que el Síndic hagi comprovat que la zona està senyalitzada correctament.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018081Q**Assumpte**

Exposa que té coneixement de diverses sancions de trànsit que l'Ajuntament de Barcelona no li ha notificat.

Actuació

En la fase prèvia a la tramitació del cas, es requereix al ciutadà que aporti dades per saber en quina situació estan les sancions per a poder derivar l'expedient a la Síndica de Barcelona, institució competent davant d'aquesta Administració municipal. No aporta la documentació.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018108Q



Assumpte

El promotor de la queixa exposa la disconformitat amb la tramitació de l'expedient sancionador per no respectar els senyals de circulació. El lloc que indica la infracció correspon a un carrer de Madrid. El ciutadà al·lega que va presentar a l'administració pertinent, en temps i forma, la documentació corresponent, on acreditava que ell no era el conductor del vehicle. Ha rebut una notificació d'embargament.

Actuació

Com que el cas escapa a les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient amb la documentació adjunta al Defensor del Pueblo de España.

Resultat Pendent.

Expedient 2018129Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb les notificacions que l'Ajuntament de Barcelona ha fet servir per comunicar-li quatre sancions de trànsit.

Actuació

Atès que l'administració a la qual dirigeix la queixa el ciutadà és l'Ajuntament de Barcelona, el Síndic li suggereix que es dirigeixi a la Síndica de Barcelona, que és la institució competent per intervenir en el cas que planteja.

Resultat Tràmit positiu.

Sancions Ordenances

Expedient 2018022Q

Assumpte

Compareix el promotor per exposar que el seu fill viu amb la seva dona i un fill de dos anys a Cornellà. Relata que una de les veïnes ha intentat agredir-los en diferents ocasions. Tot i que hi ha denúncies al cos de Mossos d'Esquadra i un procés judicial obert, afegeix que la situació en el dia a dia és insostenible. Indica que hi ha hagut una actuació de la Guàrdia Urbana a conseqüència d'una agressió.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de la Guàrdia Urbana, tot i que hi ha tramitada una denúncia judicial. En el requeriment vol saber quina va ser l'actuació dels agents municipals i quins són els mecanismes i procediments a seguir en aquest cas o

similars quan hi ha una presumpta vulneració de l'Ordenança de Convivència Ciutadana. En la resposta s'informa de l'actuació dels agents municipals sobre l'origen del conflicte i també que es va sancionar la veïna per alterar el descans veïnal, d'acord amb el que preveu l'Ordenança de Convivència Ciutadana.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018040Q

Assumpte

Exposa que la Guàrdia Urbana l'ha sancionat per infringir l'article 60.1 de l'Ordenança de Convivència Ciutadana. La descripció de la sanció diu: "producció de sorolls a l'interior dels edificis ocasionant molèsties als veïns". Relata que ha presentat al·legacions argumentant que aquell dia i a l'hora assenyalada no hi havia ningú a casa. El Síndic orienta el ciutadà que consulti l'expedient redactat per la Guàrdia Urbana per a conèixer quin és el motiu real de la sanció i si es van comprovar els fets. Realitzada la gestió, s'aclareix que la sanció s'imposa per les molèsties d'un gos que hi havia al balcó de casa seva. El promotor de la queixa afirma que el gos forma part de la teràpia del seu fill de dos anys. Es tracta, d'acord amb el seu relat, d'un gos pigall entrenat per a no molestar.

Actuació

El Síndic requereix informació del cas. Després d'una primera resposta, el defensor adverteix els responsables municipals de l'existència de mancances en el procediment sancionador, especialment pel que fa a la claredat i precisió en el tràmit. Sol·licita que es revisi per aclarir aquells aspectes contradictoris que hi ha entre la versió aportada pel ciutadà i la que descriuen els agents. En la resposta a la segona demanda d'informació s'indica, entre d'altres consideracions, que s'estimaran les al·legacions que va presentar el promotor de la queixa i s'apunta la possibilitat de deixar sense efecte la denúncia.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018266Q

Assumpte

Exposa que la Guàrdia Urbana ha sancionat la seva mare de 89 anys, amb una discapacitat auditiva, per infringir l'article 60.1 de l'Ordenança de Convivència Ciutadana. La descripció de la sanció diu: "producció de sorolls a l'interior dels edificis ocasionant molèsties als veïns". El ciutadà relata al Síndic que ha presentat al·legacions a l'Ajuntament en considerar que aquesta sanció, de 120 euros, és desproporcionada, d'acord amb la descripció dels fets. En la presentació de la queixa, el Síndic informa el ciutadà que té dret a consultar l'expedient redactat per la Guàrdia Urbana per conèixer l'abast dels fets.



Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai Públic en un doble sentit: contingut de l'expedient sancionador i intervencions fetes per la Guàrdia Urbana en aquest domicili. Es tracta de saber si és un fet reiterat. Amb les dades aportades no es pot interferir cap element que alteri el procediment sancionador ni tampoc qüestionar la presumpció de veracitat de l'agent, ja que s'ajusta al que prescriu l'Ordenança de Convivència Ciutadana i la sanció s'adequa al nivell de la infracció.

Amb tot, en la resolució del cas s'inclou la següent consideració: el Reglament que regula les funcions del Síndic estableix, en l'article primer, que la seva actuació es fonamenta en els principis de legalitat i equitat. D'acord amb aquest segon principi, i considerant que l'incident que origina la sanció es pot considerar d'índole menor, entenc que s'hagués hagut d'incorporar en la tramitació del cas el principi de proporcionalitat i també que s'oferís l'opció de la mediació com a via per a resoldre la incidència.

D'acord amb aquestes consideracions, es recomana als responsables municipals una revisió del cas i que es proposi, si hi ha reiteració dels fets, l'opció d'acudir al Servei de Mediació abans d'adoptar mesures de caràcter sancionador.

Resultat Recomanació pendent.

Sancions Transport Públic

Expedient 2018008Q

Assumpte

Ha rebut una notificació de l'entitat bancària relacionada amb una retenció per diligència d'embargament. La ciutadana explica que possiblement correspon a la sanció que li va imposar l'ATM per viatjar amb un títol no autoritzat.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que es desestima, en considerar que no hi ha indicis d'una mala actuació per part de l'Administració en relació als fets exposats.

Resultat Desestimada.

Seguretat Ciutadana

Expedient 2018236Q

Assumpte

La ciutadana descriu la situació de la comunitat de propietaris en la qual viu. Al 2010 un dels habitatges va passar a ser propietat d'una l'entitat bancària. Durant aquest temps l'habitatge l'han ocupat diferents persones que han provocat situacions que han derivat en problemes de convivència a l'escala, en alguns dels quals han hagut d'intervenir agents de la Guàrdia Urbana. Exposa que s'han dirigit als responsables municipals per intentar trobar alternatives a la bona convivència.

Actuació

Analitzat el cas, el Síndic sol·licita informació al cap de la Guàrdia Urbana i a l'Àrea de Polítiques Socials de l'Ajuntament. S'aporta un informe del cap de la Guàrdia Urbana, que descriu el seguiment que es fa de l'habitatge per part del cos. Manca l'informe de Serveis Socials per a poder fer una resolució conjunta del cas.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018241Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu la situació en la qual viu la comunitat de propietaris a causa de les molèsties ocasionades per una veïna que ocupa un habitatge gestionat per una immobiliària. Relata que la situació és cada vegada més insostenible, que el tracte amb els veïns, als quals provoca per discutir i agredir, és violent, i que embruta les zones comunes. A més del seu comportament, la ciutadana posa en perill la comunitat per manipular la instal·lació elèctrica i de l'aigua comunitàries.

Actuació

En la tramitació de l'expedient, el Síndic sol·licita un informe al cap de la Guàrdia Urbana i a la cap de Serveis Socials per esbrinar el seguiment que s'ha fet del cas per cadascun dels diferents departaments. Informen que hi ha previst un procés de desnonament. Amb posterioritat, des de la Sindicatura es contacta amb la promotora de la queixa per a conèixer l'evolució del cas. La resposta és positiva.

Resultat *Tràmit positiu.*



Expedient 2018265Q

Assumpte

La promotora de la queixa planteja un cas de convivència a la comunitat on viu. Un dels habitatges, propietat d'una entitat bancària, està ocupat per unes persones que molesten contínuament els veïns amb crits, provoquen baralles i generen un ambient d'inseguretat als veïns de la comunitat aliens a aquesta situació. La Guàrdia Urbana hi ha intervingut en diverses ocasions.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de la Guàrdia Urbana. En la informació rebuda s'informa de les actuacions dels agents de la Guàrdia Urbana i del seguiment que es fa de la denúncia que va presentar la immobiliària que gestiona la propietat. Però d'aquest informe no es dedueix que el Servei de Mediació municipal estigui atenent ni assessorant la comunitat de propietaris. Per aquest motiu, el defensor recomana als responsables municipals que es posin en contacte amb la promotora de la queixa per oferir-li aquest servei. Des de la Guàrdia Urbana s'informa que la veïna ja és atesa pel Servei de Mediació municipal.

Resultat *Recomanació acceptada.*

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 2018082Q

Assumpte

Exposa una suposada manca d'atenció de l'empresa municipal Procornellà en els requeriments fets des del 2016 per resoldre la delimitació de la seva plaça d'aparcament. Sol·licita una reclamació patrimonial pels honoraris percebuts per l'advocat que li va gestionar el cas.

Actuació

Se sol·licita un informe als responsables de l'empresa Procornellà. En la resposta, es detallen les gestions per adequar els límits de les places d'aparcament. En relació a la possible responsabilitat patrimonial s'indica que no procedeix reconèixer cap quantia, ja que en el temps que dura la negociació i gestió de l'expedient els titulars concessionals de les esmentades places les han pogut utilitzar amb normalitat. En la resolució de l'expedient de queixa, el Síndic no aprecia l'existència de responsabilitat patrimonial. Amb tot, recorda que en el marc normatiu que regeix el funcionament de l'Administració no es poden excloure els principis que recull la Llei 19/2014, en l'apartat de Bon govern, quan esmenta com a objectiu prioritari la promoció i el funcionament d'uns serveis públics de qualitat, propostes que es concreten en l'article

58 (Les persones tenen dret a una bona administració...) i en l'article 62, que fixa com a objectiu la millora de la qualitat normativa en benefici de la protecció dels drets i dels interessos dels ciutadans.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018209Q

Assumpte

El promotor de la queixa ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament on exposa que la paret confrontant entre el seu local i un altre propietat de l'Ajuntament va rebentar i que en aquest punt hi ha filtracions d'aigua. Agrega que va presentar dues instàncies als responsables municipals, de les quals no ha rebut resposta. Confirma actuacions de la Guàrdia Urbana en relació al cas descrit.

Actuació

El Síndic sol·licita informe al cap de l'Àrea de Política Territorial, per esbrinar en quin punt es troba la resposta a les instàncies presentades, de les actuacions de la Guàrdia Urbana i de les mesures adoptades pels departaments responsables per solucionar la problemàtica. En la informació aportada es detallen les inspeccions fetes al local. També determinen que aquest és un conflicte entre privats. El propietari de l'immoble està pendent del resultat d'una prospecció per saber exactament el motiu de la patologia. Amb el resultat es determinarà el tancament de l'expedient i una possible responsabilitat de l'Administració.

Resultat Tràmit pendent.



TERRITORI

La part més rellevant d'aquest apartat es relaciona amb la garantia del dret a l'habitatge. Els expedients de queixa vinculats a problemàtiques relacionades amb l'accés o la continuïtat en el primer domicili són el gruix més important dels expedients inclosos.

Amb caràcter general, convé ressaltar dos aspectes a tenir en compte sobre el perfil de les persones afectades. Una part significativa dels ciutadans que demanen empara al Síndic són dones al capdavant d'un nucli familiar monoparental amb fills menors a càrrec. D'altra banda, hi ha la incapacitat per acudir al mercat lliure per les garanties prèvies que demanen els llogaters i per una limitació d'ingressos associada a un treball en precari. És una constant que ja es perfilava l'any passat i en què, ara per ara, no es preveuen indicis de canvi.

Els expedients 2018034Q /039Q/050Q/093Q/225Q són exemples del que s'esmenta en el paràgraf anterior. Des de l'Oficina del Síndic, l'actuació, a banda de la disponibilitat d'habitatges per acollir aquestes persones, s'ha centrat a conèixer i, per tant, a salvaguardar els drets bàsics del nucli familiar afectat. Dit d'una altra manera: en la resposta i els mecanismes d'actuació de l'Administració. En aquest sentit, en tots aquests casos, el Síndic s'ha adreçat de manera paral·lela a l'Àrea de Serveis Socials i a Procornellà, de qui depèn l'Oficina Local d'Habitatge (OLH). I ha afegit un tercer element substancial, que és obtenir informació sobre el seguiment dels menors per comprovar com se'n garanteixen els drets. En aquest sentit, la incorporació d'una persona de l'àmbit de Serveis Socials a l'estructura de l'OLH es converteix, a parer del defensor, en una peça clau per connectar les dues instàncies i guanyar en eficiència a l'hora de salvaguardar els drets de les persones en situació de vulnerabilitat.

En la tramitació del casos, el Síndic detecta dos aspectes que requeririen una millora. El primer, posar a disposició de la ciutadania de manera ordenada i sistematitzada tota aquella informació que des de l'àmbit local fa referència a recursos públics, ajuts i procediments d'actuació en els tràmits necessaris per garantir el dret a l'habitatge. I també, una resposta més àgil per part de Serveis Socials als requeriments d'informació que promou el Síndic i que són indispensables per exercir plenament la funció d'empara que se li atribueix.

Un altre bloc de queixes té a veure amb els sorolls en espais públics. És rellevant en aquest apartat l'expedient 2018119Q. El ciutadà acudeix al Síndic perquè li molesten els cops de pilota al pati d'una escola en el marc del programa Pati obert. Cornellà pel civisme. El suggeriment, que recull la resolució, de fer un mesurament sonomètric que delimiti l'impacte acústic de l'activitat lúdica ha de ser una via determinant per

resoldre el conflicte quan ja s'han exhaurit altres mecanismes d'interlocució. Amb tot, el Síndic sustenta el criteri que l'equilibri entre el dret al lleure i el dret al descans en els horaris permesos i en espais públics d'alta concurrència sempre és difícil de determinar, però en cap cas l'un no preval sobre l'altre. L'apel·lació al civisme és essencial en la seva anàlisi.

Com a consideració final, cal indicar que una part de les queixes desestimades ho són perquè el ciutadà no ha adreçat la seva queixa o el seu requeriment a l'Administració, un requisit indispensable abans d'acudir al Síndic.

Sorolls

Expedient 2018065Q

Assumpte

El promotor de la queixa denuncia les molèsties ocasionades per la música provinent d'un camp de futbol els dies que hi ha partit, especialment els caps de setmana.

Actuació

D'acord amb el que preveu l'article 1 i posteriors del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà per a la tramitació d'una queixa es requereix com a pas previ la constatació que hi ha hagut una actuació municipal. En el cas descrit, es requereix al ciutadà si ha comunicat els fets al club i als responsables municipals i, en cas positiu, quina és la resposta. El ciutadà informa que en les darreres setmanes el nivell del soroll ha baixat i, per tant, posposa la possibilitat d'una nova iniciativa.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018072Q

Assumpte

El ciutadà exposa el mal estat d'una claveguera que fa soroll quan hi passen els vehicles per sobre.

Actuació

D'acord amb el que preveu el Reglament que regula la institució del Síndic de Greuges, prèviament a l'actuació de la Sindicatura el ciutadà ha de dirigir-se a l'Administració exposant el fet. En aquest cas, se li comunica com ha de procedir.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018119Q

Assumpte

Presenta una queixa pels sorolls que ocasionen els cops de pilota al pati d'un CEIP de la ciutat, accessible als joves del barri en el marc del programa "Pati obert. Cornellà pel civisme".

Actuació

El Síndic analitza el contingut de la queixa promoguda i en recull informació més detallada, visitant en diverses ocasions la zona en horari de "patis oberts" i quan el recinte està tancat. També es reuneix amb el regidor de districte. El Síndic no aprecia elements substantius que puguin determinar que s'alteren els valors permesos de contaminació acústica. Proposa al regidor de districte un mesurament sonomètric que determini si el soroll provocat pels jocs de pati de l'escola sobrepassen els decibels permesos. El promotor de la queixa es nega al mesurament.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018121Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa les molèsties que li provoca el volum de la música provinent d'activitats lúdiques programades al barri que, diu, pertorba el descans dels veïns.

Actuació

S'informa la ciutadana que per a la tramitació de la queixa ha d'aportar les seves dades personals, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic. També se li fa saber que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Cornellà, com a pas previ a la demanda d'empara del Síndic. En el seguiment de la queixa, des de l'oficina del Síndic es contacta amb la ciutadana per esbrinar si ha seguit les instruccions i ha presentat la queixa a l'Ajuntament. Tot i que la resposta és afirmativa, la promotora de la queixa indica que desisteix de la tramitació.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018167Q

Assumpte

Presenta una queixa relacionada amb el nivell de so als concerts que es fan a un parc de la ciutat.

Actuació

Es desestima la queixa perquè abans l'ha de presentar a l'Ajuntament, atès que l'Administració municipal és la responsable dels actes que es fan al parc.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018175Q**Assumpte**

La promotora de la queixa exposa les molèsties produïdes provinents d'un col·legi de la ciutat a conseqüència de les activitats que realitzen al pati de l'escola.

Actuació

Es demana informació complementària a la ciutadana que tramita la queixa. El reglament del Síndic especifica que la notificació dels fets als responsables municipals com a pas previ a la queixa i les dades personals de la ciutadana són indispensables per a la tramitació de l'expedient.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018176Q**Assumpte**

El promotor de la queixa exposa les molèsties per sorolls que li produeix una empresa confrontant que pertorba el descans dels veïns.

Actuació

S'informa el ciutadà que per a la tramitació de la queixa ha d'aportar les seves dades personals, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic. També se li fa saber que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Cornellà, com a pas previ a la demanda d'empara del Síndic. En el seguiment de la queixa, des de l'oficina del Síndic es contacta amb el ciutadà per esbrinar si ha seguit les instruccions del Síndic i ha presentat la queixa a l'Ajuntament. No ha estat possible.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018191Q**Assumpte**

Exposa una queixa relacionada amb el soroll que fa entre les 23.15 i 24.00h el camió de la neteja en una plaça ubicada a la nostra ciutat.



Actuació

S'informa la ciutadana que per a la tramitació de la queixa ha d'aportar les seves dades personals, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic. També se li fa saber que, com a pas previ a la tramitació de l'expedient, ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Cornellà. En el seguiment de la queixa, des de l'oficina del Síndic es contacta amb la ciutadana per esbrinar si ha seguit les instruccions del Síndic i ha presentat la queixa a l'Ajuntament. No ha estat possible.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018193Q

Assumpte

El promotor de la queixa representa a la seva mare. Descriu les molèsties ocasionades pels sorolls en una plaça de la ciutat a causa de les constants reunions d'adolescents que s'agrupen als bancs per escoltar música amb altaveus de gran potència, parlar, etc. Agrega que aquestes suposades actituds incíviques malmeten la finalitat de la plaça, dissenyada perquè els nens gaudeixin dels gronxadors que hi ha instal·lats. Explica que l'actuació dels educadors cívics i de la Guàrdia Urbana no ha frenat la situació que descriu.

Actuació

Se sol·licita informació al cap de l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai Públic de l'Ajuntament per tal d'esbrinar l'actuació municipal en cas que tinguin coneixement de la queixa i de les previsions per a minimitzar les molèsties produïdes. El Síndic valora l'informe aportat pel cap de la Guàrdia Urbana, en el qual comunica que s'han atès les demandes del promotor de la queixa sempre que ho ha demanat. També es detalla el nombre i motiu de les actuacions que han dut a terme els agents. Agrega que les molèsties no responen a un perfil d'anormalitat en l'àmbit de les activitats que es desenvolupen a les places i els parcs de la ciutat durant la primavera i l'estiu. Destaca que el lloc no és conflictiu i que no necessita una vigilància especial. Amb la informació aportada, es tanca el cas en considerar que l'Administració ha atès les demandes del ciutadà i que es tracta de fets puntuals.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018227Q

Assumpte

Exposa les molèsties produïdes pels sorolls provinents de l'interior de la terrassa de l'activitat de servei de bar ubicat als baixos de l'edifici on viu.

Actuació

D'acord amb el que fixa el Reglament del Síndic s'informa el ciutadà que com a pas previ a la tramitació de l'expedient ha de presentar la queixa a l'Ajuntament. Amb la resposta, el Síndic valorarà la seva tramitació. Transcorregut un temps es contacta amb el veí. Aquest indica que no ha fet la comunicació als responsables municipals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018235Q**Assumpte**

El promotor de la queixa descriu les molèsties provocades pels sorolls procedents dels motors instal·lats en un centre públic municipal, fins i tot a la nit.

Actuació

S'informa el ciutadà que per a la tramitació de la queixa abans l'ha de presentar a l'Ajuntament, com a pas previ a la demanda d'empara del Síndic.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018249Q**Assumpte**

Presenta una queixa relacionada amb les molèsties pels sorolls que es produeixen a l'entorn del barri de Sant Ildefons per l'activitat de bars a tota la zona, que es complementen amb una gran quantitat d'activitats musicals que tenen lloc els caps de setmana. Afirmar que les molèsties són incompatibles amb el dret al descans dels ciutadans.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que, primerament, presenti la queixa a l'Ajuntament de Cornellà, que és qui determina i facilita el permís per a la celebració de les activitats musicals a la via pública. També se li sol·licita informació complementària de les seves dades personals, que no aporta.

Resultat Desestimada.



Llicències Obres

Expedient 2018164Q

Assumpte

Sol·licita informació sobre unes obres que es fan en un punt del barri de Riera.

Actuació

Es desestima la queixa i es recomana a la ciutadana que la presenti al Registre General de l'Ajuntament o per qualsevol altre mitjà que consideri oportú, atès que l'Administració municipal és la responsable de les obres que es realitzen a la via pública.

Resultat Desestimada.

Llicències Activitats

Expedient 2018069Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu les olors procedents d'un local d'una associació cannàbica que afecten la porteria de l'habitatge i arriben al segon pis. Sol·licita que es revisin els conductes d'extracció d'aire per evitar les molèsties.

Actuació

En la tramitació de la queixa, el Síndic demana informació sobre el procediment que regula l'obertura d'aquest tipus d'establiments, les actuacions municipals en relació a l'esmentat local i, en cas d'haver de realitzar mesures correctores, la comprovació obligatòria un cop realitzades. Advertint que queda pendent una comprovació dels conductes d'extracció d'aires i la certificació de les mesures realitzades, el defensor requereix noves dades. De la documentació aportada pels gestors del local es dedueix que s'ha instal·lat un sistema d'extracció específic a la recepció del local i que s'ha connectat a la instal·lació general d'extracció. Per part municipal, la documentació tramesa valora els canvis efectuats i, a més, es proposen noves modificacions per millorar l'extracció, que hauran de finalitzar en una data concreta. El Síndic tanca l'expedient en considerar que les modificacions fetes i les comprovacions de la presidenta de la comunitat de veïns i de la ciutadana que presenta la problemàtica descrita han quedat resoltes.

Resultat Tràmit positiu.

Dret a l'Habitatge

Expedient 2018010Q

Assumpte

La queixa exposa una manca de resposta al compromís de real·lotjament en un habitatge de protecció social. La versió de la ciutadana és que aquest ja s'ha fet en el cas de les altres famílies que es troben en una situació similar.

Actuació

Es deriva la veïna als Serveis Socials perquè valorin el seu cas. En el seguiment de la queixa, des de l'oficina del Síndic es contacta telefònicament amb la promotora de la queixa per saber el resultat de les gestions per garantir el dret a l'habitatge. La veïna comunica que ja li han assignat un habitatge social amb un contracte de cinc anys.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018012Q

Assumpte

La promotora de la queixa denuncia la problemàtica de l'habitatge on viu, propietat de l'Agència Catalana de l'Habitatge. Presenta fotografies, fetes amb el seu mòbil, sobre les deficiències de la porta d'entrada al domicili. Afegeix que les portes dels armaris d'una habitació també s'han després. Relata que ha posat en coneixement de Procornellà la situació de l'habitatge i que no han fet cap inspecció.

Actuació

Es demana informació al gerent de Planificació i Gestió Urbanística de Procornellà. En l'escrit de resposta es descriuen les gestions fetes amb l'Agència Catalana d'Habitatge per a resoldre i reparar els desperfectes.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018017Q

Assumpte

El promotor de la queixa afirma que no té un lloc on dormir i que viu al carrer des que la seva família va ser desnonada del pis on vivien. La queixa està vinculada amb la petició d'informe de l'expedient 2017183Q, del qual no hi ha resposta. En aquest expedient, era la seva mare qui sol·licitava empara al Síndic en haver estat desnonada del seu habitatge amb la seva filla i el fill (el promotor de la queixa), que, deia, vivia en unes barraques.

Actuació



Se sol·licita informació als Serveis Socials sobre el cas. De la resposta es desprèn que aquest ciutadà és atès pels Serveis Socials i que aquests l'orienten per rebre tractament social, suport professional i orientació sobre els recursos de la xarxa pública i privada per buscar una alternativa habitacional.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018034Q

Assumpte

Indica que ha rebut un escrit del propietari de l'habitatge on viu en règim de lloguer, on se l'informa que ha de deixar el pis per finalització del contracte. Busca un nou pis de lloguer, però afirma que no en troba cap que s'ajusti a la seva disponibilitat econòmica. Ha buscat en d'altres poblacions, sense èxit. La treballadora social li comunica que no pot fer res per ajudar-lo. La família la componen els pares i tres fills menors.

Actuació

Es demana informació del cas a l'Àrea d'Acció Social per esbrinar quin és el procediment a seguir en relació a la sol·licitud d'un habitatge de protecció social i sobre els ajuts que rep la família, en especial aquells que han de garantir el dret de protecció dels infants. Amb la informació aportada, on es constata que la família no rep actualment cap tipus d'ajut per part dels Serveis Socials, el Síndic demana una ampliació de dades relatives a la incorporació de la família a la Mesa d'Emergència social i sobre els ajuts que reben els infants a càrrec. Es tanca el cas, entenent que ja es dona resposta a la problemàtica habitacional, origen de l'expedient de queixa.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018037Q

Assumpte

Des de fa uns mesos el promotor de la queixa viu en un habitatge de lloguer social que se'ls va adjudicar a través de l'empresa municipal Procornellà. Exposa que des de l'inici han tingut greus problemes amb el quadre elèctric. També relata desperfectes constructius al pis, conseqüència de material de baixa qualitat. Informa que la porta d'entrada està desnivellada i que pot caure, a més de filtracions d'aigua procedents dels balcons superiors.

Actuació

Es demana informació a Procornellà en relació al cas. De la resposta rebuda per l'empresa municipal es dedueix que té coneixement de la problemàtica que exposa el ciutadà i que traslladarà la queixa als gestors de la promotora dels habitatges, una entitat privada amb la qual no hi ha cap conveni.

En el seguiment de la queixa, el Síndic sol·licita novament a Procornellà informació sobre els compromisos inclosos en la memòria indicativa de la gestió quotidiana del conjunt d'habitatges i del seu estat. Dades rellevants per avaluar la queixa dels veïns i l'obligació de cadascuna de les parts.

Per a poder fer la resolució del cas manca la darrera informació sol·licitada a Procornellà.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018039Q

Assumpte

Indica que no renoven el contracte de lloguer subscrit fa cinc anys. Assegura que no pot accedir a un habitatge de lloguer en el mercat lliure, que està en una situació d'exclusió social i que les immobiliàries no accepten llogar-li un habitatge sense la garantia d'un contracte fix de treball. Els ingressos provenen principalment del pla de treball municipal en el qual està inscrit el marit.

Actuació

El Síndic demana informació al gerent de Procornellà relativa a la inscripció de la família com a sol·licitant en el Registre de demandants d'habitatge social. En la resposta aportada s'indica que consta la inscripció i que no formen part de la Mesa d'emergència social. De la informació aportada a l'expedient 2018038Q (Serveis Socials) es dedueix que la família ha optat per traslladar-se fora de Cornellà.

Resultat *Tràmit positiu.*

Expedient 2018043Q

Assumpte

La ciutadana informa que ha sofert dues temptatives de llançament des de l'any 2014. Indica que, en el moment d'acudir al Síndic, ja té notificat un tercer llançament. El pis on viu és propietat d'una entitat bancària. Té 63 anys i viu sola. Té una petita pensió d'invalidesa. No pot accedir a un habitatge de lloguer en el mercat privat atesa la seva precarietat econòmica. La promotora de la queixa afegeix que la treballadora social li ha comunicat que no la pot ajudar més i que tampoc no li pot gestionar un lloguer social.

Actuació

Es demana informació relativa a la problemàtica habitacional a l'Àrea d'Acció Social de l'Ajuntament, que informa sobre les gestions que s'han fet per a la paralització del desnonament, tant amb la SAREB, propietària de l'habitatge, com amb els diversos mediadors extrajudicials perquè valoressin el lloguer social de l'habitatge on resideix la promotora de la queixa. El Síndic entén que l'atenció rebuda pels Serveis Socials en



relació a la problemàtica que planteja la veïna s'integra en el protocol d'actuació en casos similars, però sol·licita als responsables municipals que amplïïn la informació sobre el resultat de les negociacions amb la SAREB per tramitar un lloguer social per a la ciutadana. Per poder fer la resolució del cas manca l'informe sol·licitat i reclamat als responsables d'Acció Social.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018050Q

Assumpte

El ciutadà relata que ha de deixar el pis on viu per finalització de contracte. El nucli familiar l'integren cinc persones. Indica que ha iniciat la tramitació d'un habitatge social a l'Oficina Local d'Habitatge i que des d'aquest departament l'han derivat a la seva referent social. Exposa les dificultats per accedir a un habitatge de lloguer privat per no tenir un contracte de treball fix.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa i es demana informe a l'Oficina Local d'Habitatge per esbrinar en quin punt es troba la sol·licitud d'habitatge social. L'OLH informa que aquesta família forma part de la Mesa d'emergència social. Per poder fer la resolució conjunta del cas manca la resposta sol·licitada i reclamada als responsables de l'Àrea d'Acció Social, tramitada a l'expedient 2018049Q.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018058Q

Assumpte

Té obert un procés judicial per a deixar l'habitatge on viu amb el marit i dos fills menors d'edat. La família percep la Renda Garantida de Ciutadania. Descriu que es troba desemparada en considerar que la família no té accés a un habitatge social a curt termini i que tampoc tenen accés a un habitatge en el mercat privat atesa la manca de garanties dels seus ingressos.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció Social i a la gerència de Procornellà. En aquest darrer cas, es confirma que un membre de la unitat familiar forma part de la Mesa d'emergència. Amb el conjunt de la informació aportada, el Síndic no observa per part de l'Administració municipal una desatenció en l'àmbit de les seves competències. Queda sense resoldre la problemàtica habitacional que esmenta la queixa.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018074Q

Assumpte

La ciutadana, que actua en nom de la comunitat de propietaris de l'immoble, relata que es va aprovar una derrama per unes obres que s'han fet a l'edifici. Els veïns hi han contribuït, excepte uns llogaters que viuen en un pis cedit per la Sareb a l'Ajuntament.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a Procornellà per confirmar la cessió de l'habitatge a l'Ajuntament i sobre els compromisos que adquireixen les parts implicades en la gestió pel que fa a les despeses relacionades amb els espais comuns de l'edifici. De la informació rebuda es dedueix que l'Agència Catalana de l'Habitatge (ACH) té un conveni amb la Sareb per gestionar habitatges destinats a lloguer social. D'acord amb el que estableix l'esmentat conveni, en el seu apartat 2.4., queda clar que les despeses de la comunitat i totes les despeses de manteniment de les condicions d'habitabilitat dels habitatges de les zones privatives i les reparacions necessàries de caràcter extraordinari són a càrrec de la Sareb. En virtut d'aquest article, Procornellà trasllada la problemàtica que exposa la ciutadana a l'ACH, a fi i efecte que prengui les mesures corresponents. El Síndic fa un seguiment de l'expedient fins la comunicació per part de Procornellà de la solució de la gestió. En resposta a la sol·licitud del Síndic, l'Oficina Local d'Habitatge informa que el pagament de la derrama està en vies de solució i que es farà un seguiment fins assegurar que s'ha ingressat la quantitat pendent.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018092Q

Assumpte

La promotora de la queixa informa que se li ha obert un procediment judicial de desnonament per manca de pagament de l'habitatge que ocupa des de fa molts anys. La família es troba en situació de vulnerabilitat, amb deutes de lloguer per manca d'ajuts i per haver destinat recursos a millorar les males condicions de l'habitatge. L'habitatge està afectat per un pla urbanístic.

Actuació

El Síndic sol·licita informe a Procornellà sobre les previsions del pla urbanístic i les mesures per al real·lotjament o similars previstes pels arrendataris de la zona afectada. De la informació rebuda per part dels responsables municipals es dedueix que el procediment judicial de desnonament està aturat.

Resultat Pendent de resolució.



Expedient 2018093Q

Assumpte

El veí informa que es va aturar per un mes el desnonament del seu habitatge, on viu amb la seva família, integrada per la parella i quatre fills, dos d'ells menors d'edat. La part executant correspon a la Sareb. Descriu que la situació de la família és d'exclusió social. Reclamen que l'actual propietari els gestioni un lloguer social.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà en confluïr en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat i de manteniment de l'habitatge. Per la resolució d'aquest expedient, el Síndic parla amb el ciutadà, el qual l'informa que el procediment de desnonament està aturat i que hi ha obert un mecanisme de negociació per aconseguir un lloguer social. En la demanda d'informació, el defensor també sol·licita un protocol d'actuació per a resoldre casos com els descrits entre les instàncies municipals i la Sareb. De la informació rebuda es dedueix que en el cas de Procornellà no hi ha cap tipus de protocol amb la Sareb, que actua a través de la Agència Catalana de l'Habitatge. Per la seva banda, l'Àrea de serveis Socials reconeix que, tot i que no existeix un procediment establert, es realitzen gestions puntuals per a casos concrets si se sap qui és l'interlocutor.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018106Q

Assumpte

La ciutadana informa que se li ha obert un procediment judicial de desnonament per manca de pagament de l'habitatge que ocupa des de fa uns anys. La família, integrada per quatre menors, es troba en situació de vulnerabilitat. Exposava que arrossega deutes de lloguer per manca d'ajuts i per haver destinat recursos a millorar les males condicions de l'habitatge. L'habitatge està afectat per un pla urbanístic.

Actuació

Es demana informe a l'empresa Procornellà per tal d'esbrinar en quin punt es troba l'esmentat pla urbanístic i si s'ha previst algun tipus de mesura de real·lotjament o alternatives habitacionals, a més de saber si la família està inscrita a la Mesa d'emergència social. De la informació rebuda per part dels responsables municipals es dedueix que el procediment judicial està aturat.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018109Q

Assumpte

Describeix la situació després de llogar un habitatge sobre el qual hi ha disposada la execució de llançament a nom d'una tercera ocupant. En relació al cas, el Síndic va tramitar un expedient a nom d'aquesta persona. Els promotors de la queixa presenten un contracte de lloguer signat per la part demandada en un procés d'execució hipotecària.

Actuació

El Síndic demana informe als Serveis Socials municipals. Amb la resposta aportada, l'actuació d'aquests serveis va ser correcta, tant pel que fa a l'agilitat en la resposta com a la disponibilitat per trobar una solució a les demandes de la ciutadana. La família ha deixat l'habitatge i no requereix suport professional per cobrir les seves necessitats.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018122Q

Assumpte

Exposa que pròximament ha de deixar l'habitatge on viu per finalització del contracte d'arrendament. Afegeix que no li volen renovar. Viu amb la seva dona i dos fills menors d'edat, un d'ells discapacitat.

Actuació

El Síndic informa el ciutadà que, com que és una qüestió que es dirimeix entre particulars, en principi no pot intervenir. Li recomana contactar amb els Serveis Socials municipals i a l'Oficina Local d'Habitatge (OLH) perquè l'orientin. Durant la tramitació de l'expedient, el defensor es posa en contacte amb el promotor de la queixa per saber si ha seguit la recomanació. El ciutadà informa que es va dirigir als Serveis Socials, on li van comunicar que no el podien ajudar pels ingressos de la unitat familiar. A l'OLH es va registrar com a demandant d'un habitatge social. El promotor de la queixa i la seva família opten, finalment, per llogar un altre habitatge, on ja viuen.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018134Q

Assumpte

El Síndic ha tramitat diversos expedients d'aquesta família fonamentats en la precarietat econòmica en la qual viu. En el nucli familiar hi viuen tres fills menors d'edat. En els casos tramitats no es desprèn vulneració de drets per part dels Serveis Socials municipals. Ara el promotor de la queixa acudeix novament al Síndic per



exposar que el propietari del pis on viu no li vol renovar el contracte de lloguer. Agrega que per manca de recursos ha deixat de pagar alguns mesos i que no té resposta a la sol·licitud de la Renda Garantida de Ciutadania. Els únics ingressos provenen de la prestació d'atur.

Actuació

Se sol·licita informació als Serveis Socials sobre la situació de la família i els ajuts que reben. Amb la informació aportada es decideix arxivar definitivament les queixes presentades en considerar que el promotor de la queixa ja està en llista d'espera a la Mesa d'emergència habitacional i rep ajuts municipals.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018171Q

Assumpte

La veïna és mare de tres fills menors d'edat. Fa un any que la situació familiar canvia en quedar-se sense feina. Família monoparental amb pocs ingressos. A la situació de vulnerabilitat s'afegeix una problemàtica habitacional. Se li acaba el contracte de lloguer i el propietari ja li ha comunicat que per renovar-lo haurà de pagar una quantitat superior que no pot assumir. Ha sol·licitat un habitatge social.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà. A la vista de la resposta que faciliten els responsables municipals finalitza la tramitació de l'expedient seguint el criteri de la resolució emesa a l'expedient 2018170Q.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018181Q

Assumpte

Indica que no té un domicili on viure amb la seva parella. Se'ls ha desnonat d'un habitatge que van ocupar. Ja havia rebut atenció des de Serveis Socials.

Actuació

Des de l'Oficina del Síndic s'orienta la persona i se li indica que torni a contactar amb els Serveis Socials per exposar la situació actual. Després de diferents temptatives de contacte, finalment s'aconsegueix parlar amb la ciutadana sense que aclareixi la situació en la qual es troba ni la disponibilitat a fer els passos previs per reorientar la seva situació.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018186Q

Assumpte

Exposa la situació econòmica i habitacional en la qual es troba la família. Indica que la propietària de l'habitatge on viu ha presentat una demanda perquè la desocupi. Relata que no té recursos econòmics per poder accedir a un habitatge de lloguer en el mercat privat. Ha fet la sol·licitud d'un habitatge social i està inscrita en la Mesa d'emergència social d'habitatge.

Actuació

El defensor reclama informació al gerent de Procornellà en relació al procediment d'adjudicació d'un habitatge de protecció social i a si la família està inscrita en la Mesa d'emergència social. La resposta confirma que consta al llistat de la Mesa. Es demana informe a Serveis Socials. Per poder fer la resolució conjunta del cas manca la resposta sol·licitada i reclamada als responsables de l'Àrea d'Acció Social, tramitada a l'expedient 2018187Q.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018201Q

Assumpte

Acudeix al Síndic sol·licitant un habitatge de protecció social per a una persona discapacitada.

Actuació

S'informa la ciutadana que traslladi la demanda a Procornellà i faci una consulta a Serveis Socials a través del SIPA. Transcorregut un temps prudencial s'estén que les dues gestions han servit per orientar la seva demanda i, en conseqüència, no se'n deriva una vulneració de drets.

Resultat *Tràmit positiu.*

Expedient 2018225Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la situació de vulnerabilitat en la qual es troba actualment. Indica que viu a l'interior del seu cotxe. Afegeix que els ingressos del seu treball (entre 600 i 800 euros al mes) i el fet que vagi encadenant contractes no li permeten cobrir les seves necessitats habitacionals ni personals. Relata que va ocupar un habitatge. Els facilitadors de l'operació li van dir que era d'una entitat bancària i que una vegada dins li tramitarien un lloguer social. L'immoble era d'un particular. Ara es troba al carrer i sense ajuts.



Actuació

El Síndic sol·licita informació als responsables de Serveis Socials i de l'Oficina Local d'Habitatge (OLH). Durant la tramitació de la queixa la ciutadana es dirigeix novament al Síndic per exposar-li que la seva situació ha empitjorat perquè s'ha quedat sense feina i està malalta. Se la deriva d'urgència als Serveis Socials. El Síndic fa una resolució conjunta amb l'expedient 2018220Q, ja que, en tractar-se d'una problemàtica relacionada amb el dret a l'habitatge que afecta la mateixa ciutadana, intervenen l'Àrea d'Acció Social i l'Oficina Local d'Habitatge. En la resolució del cas, es tanca l'expedient perquè s'informa que la promotora de la queixa s'ha empadronat en una altra població i és atesa pels Serveis Socials corresponents.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018226Q

Assumpte

La ciutadana viu en un habitatge propietat de la Sareb des de fa temps i vol pactar un lloguer social. Tot i que ha rebut ajut urgent de Serveis Socials afirma que en l'actualitat no té cap referent social. Al·lega que tampoc no disposa de recursos econòmics.

Actuació

En relació al cas descrit, el Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà per a conèixer el seguiment que es fa des de Serveis Socials i certificar la inclusió de la ciutadana a la Mesa d'emergència habitacional. Per part de Procornellà, s'indica que la promotora de la queixa està inscrita en el Registre de sol·licitants d'habitatge públic oficial i figura inscrita en la Mesa d'emergència.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018231Q

Assumpte

La ciutadana ha de deixar l'habitatge d'aquí a pocs dies. No li renoven el contracte de lloguer. Exposa que ha sofert assetjament habitacional per part de la propietària, que ja ha denunciat al jutjat. Serveis Socials l'informa que està inscrita a la Mesa d'emergència social. No pot accedir al lloguer d'habitatge de preu lliure atesa la vulnerabilitat de la família.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa i se sol·licita informació per corroborar les dades aportades. La resolució conjunta del cas es farà quan els Serveis Socials informin sobre l'ampliació de les dades de la resposta emesa en l'expedient 2018230Q, que s'han sol·licitat i reclamat.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018244Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que fa uns anys va patir un ictus, circumstància que li provoca pèrdues de memòria i desorientació. Té una treballadora social de referència per la seva situació de vulnerabilitat. Cobra una pensió i viu en una habitació. Relata que ha de marxar de l'habitació en la qual viu i que, atès el seu estat de salut, es veu incapaç de buscar una alternativa. Els Serveis Socials li han gestionat l'àpat del migdia en una residència de la ciutat.

Actuació

En la tramitació de l'expedient, el Síndic demana informació a la responsable de l'Àrea de gestió d'Acció Social. De la resposta es dedueix que Serveis Socials són coneixedors del cas, però desconeixien que buscava una altra habitació. En el seguiment de l'expedient, la cap de l'Àrea de Serveis Socials informa que ajudaran el ciutadà a trobar una habitació on viure. I també que des de la presència a la residència faran un control de les seves activitats.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018259Q

Assumpte

El ciutadà exposa que el volen desnonar de l'habitatge on viu. Relata que l'habitatge estava llogat pel seu fill i que procedia d'un reallotjament que va fer l'Ajuntament. El seu fill va marxar fa dos anys amb la seva família a viure a un altre municipi i ell va continuar vivint a l'habitatge.

Actuació

De l'exposició del veí es desprèn que no ha pagat durant aquest temps el lloguer de l'habitatge, del qual el seu fill era el beneficiari. Es recomana al veí que plantegi la seva situació als responsables municipals, tant a Serveis Socials, atès que la seva situació és de vulnerabilitat, com a l'Oficina Local d'Habitatge. En el seguiment de la queixa, el Síndic es posa en contacte amb el ciutadà per esbrinar si ha considerat les recomanacions. La resposta és afirmativa.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018260Q

Assumpte

Expressa el desacord amb la publicitat que ofereix una obra social a la seva pàgina web sobre la promoció d'habitatges i el nombre final d'habitatges que s'hi inclouen. Entén, d'acord amb l'escrit que li ha fet arribar Procornellà, que no s'ajusta a la realitat.



Actuació

El Síndic examina la documentació que aporta el ciutadà i li llegeix l'escrit que li ha dirigit Procornellà, com a gestor del Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial. El mateix escrit aclareix el dubte del promotor de la queixa, en el sentit que aquestes sol·licituds són per optar a les futures vacants d'habitatge de les promocions esmentades. No es tracta de promocions noves.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018261Q

Assumpte

Al 2018 la promotora de la queixa va signar un contracte d'arrendament amb l'empresa pública Adigsa (actualment l'Agència Catalana de l'Habitatge). Es va tramitar a través de la Mesa d'emergència social. El contracte és de cinc anys. Una vegada subscrit rep una notificació del Jutjat on s'assenyala un pròxim llançament per al mes de febrer del 2019.

Actuació

Es demana informació a Procornellà sobre les accions que s'han realitzat per part de l'Oficina Local d'Habitatge per esmenar el suposat malentès. En relació al cas descrit i d'acord amb la resposta aportada pels responsables de l'OLH, el Síndic no aprecia manca d'atenció de l'empresa municipal que comporti vulneració de drets.

Resultat Tràmit positiu.

Manteniment i Mobilitat Via Pública

Expedient 2018001Q

Assumpte

Exposa les molèsties ocasionades en un parc de la ciutat a causa de l'incivisme de la gent que hi transita i que es desplaça a les discoteques de la zona.

Actuació

S'informa la ciutadana que abans de tramitar la queixa ha d'ampliar les seves dades personals. També cal saber si s'ha dirigit a l'Ajuntament i, en cas afirmatiu, la resposta de l'Administració. En el seguiment de la queixa s'intenta contactar amb la ciutadana, sense èxit.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018011Q

Assumpte

Describeix la manca d'accessibilitat a un carrer de la ciutat a causa de la remodelació de la vorera. Indica que en aquest tram de carrer segueixen instal·lades les taules i cadires de tres bars i un element lúdic infantil a la porta d'una fleca, fet que dificulta el trànsit de persones amb carretons d'anar a comprar o amb dificultats motrius.

Actuació

El Síndic fa una inspecció visual per a comprovar les dades que aporta la ciutadana en el seu escrit. En el recorregut no aprecia altres impediments que els produïts per les obres de remodelació de les voreres. No observa, per tant, cap inconvenient a la mobilitat i, en conseqüència, desestima la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018014Q

Assumpte

Presenta una queixa per exposar les alteracions en la mobilitat i en l'aparcament de vehicles després d'habilitar una zona d'aparcament per a autocars en un dels carrers, coincidint amb els partits de futbol al camp de l'Espanyol. Aquesta queixa s'afegeix a la problemàtica de sostenibilitat i mobilitat al barri que es va plantejar a l'expedient 2017185Q.

Actuació

Es demana informació als responsables municipals sobre l'anàlisi de l'impacte en la mobilitat i la convivència que exposa el veí, així com les conclusions i possibles alternatives, i sobre l'estudi de mobilitat. Se li transmet en detall. La resposta i la valoració positiva queden plasmades en la resolució del cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018021Q

Assumpte

El promotor de la queixa informa el Síndic de l'escrit que ha dirigit a un club esportiu en relació als problemes de mobilitat a la zona i l'actitud de la policia municipal de Cornellà en la gestió dels accessos que conflueixen en el camp de futbol.

Actuació

S'informa el ciutadà que no es pot admetre la queixa en desconèixer quina és la intenció de fer arribar l'escrit dirigit al club. També es desestima pel to ofensiu i improcedent que inclou l'escrit en referir-se a les persones i a l'entorn de l'estadi.

Resultat No admesa.



Expedient 2018024Q

Assumpte

Describeix la situació en la qual es troben les voreres de la zona del barri on viu - intransitables, aixecades, que quan plou s'inunden i no s'hi pot caminar-, així com la manca de neteja de la zona.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de Serveis i Via Pública. A la vista d'aquesta informació, considera que no hi ha un motiu clar de queixa i, en conseqüència, finalitza la tramitació de l'expedient i tanca el cas, amb la voluntat de reobrir-lo si sorgeixen noves circumstàncies que ho aconsellin.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018028Q

Assumpte

Com a veïna del barri Riera presenta una queixa per exposar les alteracions en la mobilitat i aparcament de la zona, coincidint amb partits de futbol. Describeix les incidències i sol·licita la intervenció dels responsables municipals.

Actuació

El Síndic demana informació als responsables municipals sobre l'anàlisi de l'impacte en la mobilitat i la convivència que exposa el veí, així com les conclusions i possibles alternatives, i sobre l'estudi de mobilitat. Se li transmet en detall. La resposta i la valoració positiva queden plasmades en la resolució del cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018030Q

Assumpte

La sogra del promotor de la queixa va caure a l'escocell d'un dels arbres plantats a la ciutat. No hi havia cap protecció. A conseqüència de la caiguda es va trencar el braç i es va lesionar l'espatlla. El ciutadà sol·licita que es revisin aquests espais per evitar situacions similars a la descrita.

Actuació

El Síndic informa el ciutadà que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament exposant la demanda. D'altra banda, se l'informa que, si ho considera adient, pot presentar una reclamació patrimonial a l'Administració per danys i perjudicis. En el seguiment de la queixa, el defensor contacta amb el ciutadà per esbrinar si ha seguit les instruccions i

quina és la resposta municipal. El ciutadà informa que va presentar una reclamació, no una queixa formal, a través del web de l'Ajuntament. Relata que han emplenat els escocells dels arbres del carrer, sense posar-se en contacte amb ell.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018031Q

Assumpte

Com a veí del barri Riera presenta una queixa per exposar les alteracions en la mobilitat i aparcament, coincidint amb partits de futbol. Descriu algunes de les incidències i considera que l'Ajuntament hauria d'intervenir. Afirmar que ha presentat la mateixa queixa a través del "A prop teu" i que no ha rebut cap resposta.

Actuació

Aquesta queixa s'afegeix a les que ja s'han presentat sobre la problemàtica de mobilitat que pateixen els veïns del barri. El Síndic recava informació sobre l'impacte i la convivència al barri. De la informació aportada es desprèn un canvi en la mobilitat al barri amb dos criteris bàsics: descongestionar i reduir el pas de vehicles privats que venen de fora de la població i d'altra canalitzar el trànsit a l'interior dels diferents carrers del barri per tal de garantir la mobilitat dels veïns. A l'espera d'una avaluació dels canvis previstos, el Síndic entén que els responsables municipals tenen en marxa un pla que respon als requeriments de la ciutadania i suggereix que es mantinguin obertes les vies de comunicació amb els veïns de la zona de cara a minimitzar una problemàtica que ara per ara no té una solució definitiva.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018036Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu l'estat dels fanals instal·lats en una zona a causa dels orins dels gossos i, d'altra banda, la brutícia per les defecacions d'aquests animals prop d'un CEIP.

Actuació

S'informa la ciutadana que, per a la tramitació de la queixa, ha d'aportar les seves dades personals, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic. També se li fa saber que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament, com a pas previ a la demanda d'empara. No hi ha resposta a la sol·licitud de dades.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018080Q

Assumpte

Describeix la manca de manteniment d'un parc infantil ubicat a la ciutat. Afirmar que hi ha un greu problema de brutícia a la zona de joc dels nens. En les fotografies aportades pel ciutadà s'observa una gran quantitat de burilles de cigarretes, circumstància que acredita per afirmar que no es compleix la Llei 42/2010, de 30 de desembre, sobre els llocs on està prohibit fumar.

Actuació

Des de la sindicatura es demana a l'Àrea de Gestió de Manteniment i Serveis per conèixer quines són les previsions de neteja del parc infantil i de la zona i sobre l'actuació municipal respecte a la prohibició de fumar en aquest lloc, d'acord amb el que determina la llei. El Síndic planteja la queixa a partir de les fotografies que aporta el promotor de la mateixa i que mostren la brutícia del parc. A la resposta del Departament de Manteniment i Serveis s'informa que s'han realitzat inspeccions i no s'ha trobat acumulació de residus. També s'ha instat la concessionària a mantenir la qualitat de la neteja de la zona.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018083Q

Assumpte

La promotora de la queixa s'adreça al Síndic per notificar el mal estat dels parcs a la ciutat, entre d'altres el del seu barri.

Actuació

Es demana informació complementària a la ciutadana que presenta la queixa. En concret, si ha fet arribar les seves consideracions als responsables de Via Pública i Manteniment de parcs i jardins de la ciutat. També se li sol·liciten les dades personals. No els aporta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018089Q

Assumpte

Expressa el seu malestar per l'incivisme d'alguns ciutadans que es dediquen a llençar les escombraries a una paperera instal·lada recentment al seu carrer.

Actuació

Aquest veí ja havia presentat la mateixa queixa al 2017. En aquell moment, el Síndic la va desestimar, en considerar que el cas descrit s'havia de comunicar, en primer lloc, als responsables municipals. El defensor demana al veí que amplii les seves dades

personals i que exposi els fets descrits a l'Ajuntament. En el seguiment de la queixa, el defensor notifica al promotor de la queixa que l'Ajuntament ha retirat la paperera.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018095Q

Assumpte

Indica que en les obres que s'han fet al seu carrer s'han tret els bancs on s'asseien els veïns. Exposa la disconformitat amb la decisió i demana que els tornin a posar.

Actuació

Es comunica a la interessada que abans ha de trametre el cas a l'Ajuntament, argumentant l'interès dels veïns del carrer perquè s'instal·lin novament els bancs. En cas que l'Ajuntament no respongui a la sol·licitud o no estigui d'acord amb la resolució que adopti, pot acudir novament al Síndic per estudiar la seva intervenció.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018115Q

Assumpte

El veí sol·licita informació sobre un transformador elèctric instal·lat entre dos carrers al seu barri. Afirmar que fa temps que està instal·lat i que no n'entén la finalitat.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des del Departament d'Espai Públic de l'Ajuntament. En aquest sentit, se li suggereix que, com a primer pas, presenti la demanda d'informació als responsables municipals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018137Q

Assumpte

Refereix la queixa a unes pintades que hi ha a un carrer de la ciutat i en sol·licita amb urgència la neteja.

Actuació

Es demana al ciutadà que completi les seves dades personals i aporti la resposta municipal als requeriments que ha fet. No ho fa.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018165Q

Assumpte

Presenta una queixa per les molèsties ocasionades per les olors provinents dels contenidors d'escombraries situats en un carrer de la ciutat.

Actuació

El Síndic desestima la queixa perquè abans l'ha de tramitar a l'Ajuntament. L'Administració municipal és la responsable del manteniment dels contenidors a la via pública.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018166Q

Assumpte

El ciutadà presenta una queixa relacionada amb la presència de gossos a una determinada zona de la ciutat.

Actuació

El Síndic la desestima perquè abans l'ha de presentar a l'Ajuntament, a través del Registre general o per qualsevol altre mitjà que consideri oportú.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018168Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la problemàtica que suposa la sortida i l'entrada de l'aparcament de l'immoble on viu. Proposa rebaixar la mitjana per reduir els recorreguts per accedir-hi.

Actuació

S'informa el ciutadà que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament com a pas previ a la demanda d'empara del Síndic.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018174Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu la brutícia que hi ha als diversos punts de la ciutat, que atribueix a una manca de manteniment.

Actuació

No s'admet la queixa en tractar-se d'una comunicació anònima, en aplicació de l'article 12 del Reglament orgànic municipal que regula les funcions de la institució.

Resultat No admesa.

Expedient 2018178Q**Assumpte**

Describeix el mal estat dels contenidors de les escombraries ubicats al seu barri. Afirmar que aquests no estan a prop de la vorera i que per accedir-hi cal trepitjar la brutícia que hi ha al seu voltant. Exposar que va presentar una queixa a l'Ajuntament a través del web municipal i que no n'ha rebut resposta.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap del Departament de Serveis i Via Pública per saber l'actuació municipal en cas que hi hagi coneixement de la queixa. Es valora l'informe traslladat pel responsable municipal, en el qual comunica que els contenidors se situaran més a prop de la vorera.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018189Q**Assumpte**

La promotora de la queixa, que representa una societat, demana que retirin un semàfor trencat i tirat a la vorera, davant de la seva empresa, perquè algú pot prendre mal.

Actuació

El Síndic li comunica que abans ho ha de comunicar a l'Ajuntament i en cas que no tingui resposta ho notifiqui novament. La promotora de la queixa informa que ha seguit la recomanació trucant a la Guàrdia Urbana i que s'ha solucionat el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018207Q**Assumpte**

La ciutadana planteja al Síndic el mal ús que fan alguns adolescents incívics de les instal·lacions d'un parc infantil de la ciutat.



Actuació

S'informa la ciutadana que per a la tramitació de la queixa ha d'aportar les seves dades personals, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic. També se li fa saber que, de manera preliminar, ha de presentar la queixa a l'Ajuntament i esperar resposta. Atès que no ha aportat la documentació sol·licitada es desestima la queixa sense cap més tràmit.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018223Q

Assumpte

Exposa les molèsties produïdes pels sorolls que fan els camions de la neteja, que passen cap a les dues de la matinada per l'avinguda on viu. Els contenidors els han traslladat des d'un altre lloc. Al·lega que a uns 30 metres ja hi ha instal·lada una altra filera de contenidors. El promotor de la queixa afirma que ha presentat la seva reclamació al portal "A prop teu" i discrepa de la resposta dels responsables municipals, que ho justifiquen per motius de seguretat i de logística.

Actuació

El Síndic sol·licita un informe als responsables de la via pública sobre el trasllat dels contenidors. En constatar que el motiu de la queixa desapareix amb el canvi d'ubicació dels contenidors, tanca la tramitació de l'expedient.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018240Q

Assumpte

El ciutadà descriu les molèsties ocasionades per l'activitat d'un taller mecànic a la ciutat.

Actuació

No s'admet la queixa en tractar-se d'una comunicació anònima, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament orgànic municipal que regula les funcions de la institució.

Resultat No admesa.

Expedient 2018247Q

Assumpte

La ciutadana descriu l'estat de brutícia que hi ha al barri a causa de les defecacions dels gossos al carrer.

Actuació

S'informa a la veïna que, primerament, ha de presentar la queixa a l'Ajuntament, que és el responsable del manteniment de la via pública. En el seguiment de la queixa, el Síndic contacta per telèfon amb la promotora de la queixa per esbrinar si ha seguit les instruccions i si ha presentat la queixa als responsables municipals. La resposta és negativa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018263Q**Assumpte**

Relata en l'exposició dels fets la dificultat a la mobilitat, especialment per a les persones amb mobilitat reduïda, que es produeix a l'entorn d'un bloc d'habitatges per la instal·lació progressiva de terrasses de bars que limiten el pas als vianants. Actualment la situació s'agreuja pel trànsit incontrolat de patinets, patinets elèctrics i bicicletes conduïdes per adults i joves.

Actuació

En relació al cas descrit, el Síndic es remet a la resposta inclosa a la Iniciativa d'ofici 2018007I relativa a la regulació municipal de bicicletes, patinets i altres vehicles de mobilitat personal. En el text esmentat, pregunta si a falta d'una normativa específica els responsables municipals preveuen incorporar a l'Ordenança municipal de circulació i mobilitat les recomanacions fetes per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per regular coordinadament l'ús d'aquest tipus de vehicles. En la resposta municipal a la iniciativa s'indica que ja existeix un esborrany que recull les recomanacions de l'AMB. La previsió és que l'ordenança entri en vigor el primer trimestre del 2019.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018269Q**Assumpte**

S'adreça al Síndic per exposar l'incompliment del límit de velocitat a 30 km/h en un dels carrers de la ciutat. Considera que és un perill per als vianants.

Actuació

S'informa el ciutadà que com a pas previ per a la tramitació de l'expedient ha de presentar la queixa a l'Ajuntament, que és el responsable de la via pública. En cas que ho hagi fet ens ho ha de fer saber per seguir amb la tramitació. Des de l'oficina del Síndic es contacta novament amb el ciutadà per esbrinar si ha seguit les instruccions, indicant-li que en cas de no contestar la comunicació es tancarà l'expedient.

Resultat Desestimada.



Altres

Expedient 2018013Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que a la finca on viu els veïns volen instal·lar un ascensor. No hi ha acord entre ells.

Actuació

S'informa la ciutadana que es desestima, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de la mediació. En aquest sentit, se li recomana que sol·liciti una entrevista al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament per exposar el cas.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018033Q

Assumpte

Relata els problemes existents a la comunitat de propietaris on viu. El gestor no l'atén. Entre d'altres problemes té filtracions d'aigua d'una altra veïna.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que es desestima, en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit privat. En aquest sentit, se li suggereix que consulti la seva situació al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament per si poden actuar.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018041Q

Assumpte

Planteja una queixa relacionada amb el que considera infraccions per part dels conductors que no cedeixen el pas a una de les rotondes de la ciutat.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que es desestima, en considerar que abans s'ha de dirigir als responsables de Via Pública i Mobilitat municipals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018062Q

Assumpte

Exposa el desacord amb el repartiment que han fet els seus veïns de la subvenció que la Generalitat els ha atorgat per a la instal·lació d'un ascensor. Segons la versió del ciutadà, la comunitat va optar en una reunió de veïns recollir els diners de les obres de l'ascensor durant quatre anys. Quan havien passat dos anys van decidir pagar la quantitat restant al comptat per incrementar la subvenció. El ciutadà no es va acollir a aquesta possibilitat per manca de recursos. D'acord amb la seva versió, en el moment de rebre la subvenció la comunitat va decidir que només rebria la meitat del diners que li pertocaven de la subvenció atorgada.

Actuació

Es comunica al promotor de la queixa que el Síndic no pot intervenir en una problemàtica com aquesta atès que es tracta d'un tema privat. Des de l'Oficina del Síndic se l'orienta al Servei de Mediació Ciutadana per rebre assessorament. En el seguiment de la queixa, s'intenta contactar amb el ciutadà i no hi ha resposta.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018073Q

Assumpte

Com a presidenta de la comunitat de veïns relata els problemes d'insalubritat provocats per un dels veïns per manca de neteja.

Actuació

En la tramitació de l'expedient, i atesa la descripció dels fets, des de l'Oficina del Síndic s'orienta la ciutadana perquè contacti amb el Servei de Mediació Ciutadana per a trobar una solució amistosa en el conflicte de la comunitat. Transcorregut un temps, des de la sindicatura es contacta amb la ciutadana, que indica que han encarrilat el problema sense haver de recórrer al mencionat servei.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018076Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que és propietari d'una plaça d'aparcament de promoció pública. Procornellà, promotora de l'aparcament, té la propietat de la majoria d'aquestes places, moltes de les quals estan llogades. La queixa que planteja el ciutadà es relaciona amb els vehicles que s'estacionen en les places llogades que, en la majoria dels casos, sobresurten de les línies marcades pel seu volum i que provoquen molèsties per fer les maniobres d'estacionament d'altres vehicles. En concret, el veí esmenta que no pot accedir a la seva plaça de propietat pel volum de dos vehicles que sobresurten de dos aparcaments adjacents al seu.



Actuació

El Síndic sol·licita informació als gestors de Procornellà, atès que els usuaris de les places que generen la queixa són llogaters de l'empresa municipal. Els responsables d'aquesta relaten les gestions fetes per trobar una solució. Des de la sindicatura es demana, també, el model de contracte de lloguer de l'aparcament. Del conjunt de la informació es desprèn que el veí té arguments motivats per a sustentar la queixa i que la demanda d'empara al Síndic es produeix després de diversos advertiments, tal com confirmen diferents correus electrònics aportats per ell a l'expedient i corroborats per la resposta de Procornellà. Feta aquesta consideració, el Síndic recomana que, a través de la interlocució amb els llogaters de les altres places, s'esmeni l'anomalia.

Resultat *Recomanació pendent.*

Expedient 2018100Q

Assumpte

El promotor de la queixa té un habitatge en un altre municipi. El seu veí ha instal·lat il·legalment una estructura metàl·lica al costat de casa seva. Ho ha denunciat a l'Ajuntament mitjançant una instància presentada, de la qual no ha rebut resposta.

Actuació

S'informa el ciutadà que aquest Síndic no pot actuar davant l'Ajuntament d'Abrera. Així mateix, s'indica al promotor de la queixa que, en el cas de no rebre resposta a la seva reclamació, es pot estudiar la derivació del cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat *Tràmit positiu.*

Expedient 2018101Q

Assumpte

Relata que té un habitatge en un altre municipi afectat per una problemàtica d'àmbit urbanístic. Ha presentat una instància a l'Ajuntament d'aquella població sol·licitant hora per parlar amb l'alcalde per manca de resposta a les seves reclamacions.

Actuació

S'informa el ciutadà que, en tractar-se d'un cas d'un altre municipi, el Síndic de Cornellà no pot actuar. Així mateix, s'indica al promotor de la queixa que, en cas de no resoldre la problemàtica que exposa, té l'opció de derivar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat *Tràmit positiu.*

SERVEI A LES PERSONES

Els expedients inclosos en l'apartat Servei a les Persones inclouen una varietat de situacions que van des de la defensa dels drets dels consumidor al dret a l'habitatge, desenvolupament i aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i atenció dels Serveis Socials, entre d'altres.

Com ja es va destacar en la memòria de fa un any, una de les situacions recurrents que es donen entre les persones que sol·liciten empara del Síndic és una manca d'informació prèvia sobre els mecanismes i procediments administratius que han de seguir en la defensa d'un dret. No es tracta de saber únicament quin és el paper i els mecanismes d'actuació del defensor de la ciutadania, sinó de qüestions prèvies que tenen a veure amb la relació o el posicionament de l'Administració.

Aquesta realitat és evident en els expedients de queixa sobre consum, aspectes en els quals destaquen el paper de l'Oficina Municipal d'Informació i Consum (OMIC) i el rol que juga a l'hora d'aclarir i tramitar reclamacions en aquest àmbit i, en la mateixa línia, el del Servei de Mediació Ciutadana, un instrument de conciliació al servei de la ciutadania que, des de la voluntarietat de les parts implicades, pot tenir un paper determinant en la resolució de conflictes entre particulars.

En l'àmbit de consum, des de l'Oficina del Síndic hi va haver una actuació, bàsicament informativa, davant el requeriment de ciutadans afectats pel tancament de manera imprevista d'una clínica odontològica, que va comportar la interrupció dels tractaments i l'interrogant sobre els crèdits que alguns d'aquests pacients havien sol·licitat.

Durant el 2018, el Síndic també ha atès diverses queixes vinculades amb el procediment d'empadronament i, en concret, de ciutadans amb una situació extrema de precarietat habitacional que demanaven fer-lo a l'adreça fictícia que, d'acord amb la normativa vigent, ha creat l'Ajuntament. Més enllà dels requisits necessaris per a formalitzar la inscripció a través del mencionat mecanisme i de la resolució final dels casos, la Sindicatura ha fet un seguiment de la seva aplicació, per tal de

millorar l'itinerari que ha de seguir la sol·licitud i protegir els drets del ciutadà. En aquest sentit, va promoure la Iniciativa d'ofici 2018008I sobre les funcions del SIPA (Servei d'Informació i Primera Acollida) en els procediments d'empadronament de persones sense domicili fix.



La defensa del dret a l'habitatge és el gruix més important dels expedients de queixa inclosos en aquest apartat. És una problemàtica que té uns trets comuns: bàsicament afecta a famílies que no tenen capacitat econòmica per assumir un increment del lloguer i, en conseqüència, es veuen afectades per un procés de desnonament. El Síndic és conscient que des d'un punt de vista competencial la defensa d'aquest dret correspon a la Generalitat i a l'Administració de l'Estat, que són les que tenen les competències i els recursos per definir i implementar polítiques d'habitatge social que donin resposta als requeriments de la ciutadania més vulnerable. En aquest marc, la voluntat de la Sindicatura és atendre els casos des d'una doble perspectiva: compliment del protocol d'execució de les diligències als partits judicials de Catalunya, en aquells compromisos que fan referència directa al paper que juguen el serveis socials municipals, i atenció per atendre les necessitats més immediates. Des d'aquesta perspectiva, convé, a parer del defensor, enfortir i consolidar de manera efectiva el treball conjunt entre Procornellà, l'empresa municipal que gestiona l'Oficina Local d'Habitatge (OLH), i l'Àrea d'Acció Social.

En la tramitació dels expedients sobre habitatge, el Síndic ha incorporat de manera sistemàtica demanda d'informació i seguiment dels menors a la família per fer un seguiment dels seus drets i també perquè considera que són un element cabdal en l'abordatge de la problemàtica habitacional. En alguns casos aquesta informació no s'ha aportat, tot i els requeriments fets, i per tant l'expedient està pendent de resolució.

El Síndic recorda l'article 5 del reglament que regula el funcionament i règim jurídic de la institució i que diu: "L'administració municipal i els seus ens i agents estan obligat a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les seves actuacions". Més enllà d'aquesta obligació, demorar o deixar sense resposta una demanda d'informació no es redueix a un àmbit estrictament administratiu o de compliment del reglament, sinó que incideix directament en la defensa d'un dret i en la funció d'empara que realitza la institució del Síndic.

En aquest apartat també destaquen un conjunt d'expedients de queixa vinculats a la percepció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). En ells, la majoria adreçats a Síndic de Greuges de Catalunya i, en menor mesura, sol·licitant informació als Serveis Socials municipals, es destaquen les dificultats que té el desenvolupament de la llei, tant des d'un punt administratiu i tècnic com en la demanda de prestació de nous sol·licitants. Com en situacions similars, el Síndic ha actuat en tota aquesta problemàtica com a mitjancer de la ciutadania i de manera proactiva a través de la Iniciativa d'ofici 20180031.

Cal esmentar, en darrera instància, el bloc d'expedients sota l'epígraf 'Atenció Serveis Socials', que contenen una percepció, sovint real, de la ciutadania sobre demora en el temps d'atenció.

Expedient 2018016Q

Assumpte

El promotor de la queixa és ciutadà de Cornellà, té un altre habitatge en una altra localitat. Planteja una queixa relacionada amb els desperfectes que li ha ocasionat un veí per un escapament d'aigua i la manca d'atenció de l'assegurança.

Actuació

S'informa al ciutadà que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum. Ha de contactar amb l'OMIC d'aquesta població.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018020Q

Assumpte

El ciutadà descriu que el seu nom figura com a titular d'una línia telefònica que no va contractar. Afegeix que la companyia de telefonia mòbil no es fa càrrec de la situació.

Actuació

El Síndic informa al promotor de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018048Q

Assumpte

Ha viscut nou mesos en un habitatge de Cornellà del qual va marxar per manca de salubritat. Acudeix al Síndic per a denunciar el cas.

Actuació

El Síndic informa al promotor de la queixa que es desestima en considerar que és una problemàtica que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018060Q

Assumpte

Manca de devolució de l'import facturat indegudament per la companyia de telefonia mòbil després de presentar una reclamació i ser aprovada la seva petició.

Actuació

El Síndic informa a la promotora de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018064Q

Assumpte

Exposa que tres veïns de la seva comunitat han patit diferents accidents a l'entrada de l'aparcament causats per la manca de manteniment de la porta. L'assegurança no es fa càrrec dels desperfectes causats als cotxes ni tampoc de les lesions que un dels veïns ha patit.

Actuació

Tot i que és una problemàtica que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum, el defensor demana al veí informació sobre si l'aparcament va ser construït per l'empresa municipal Procornellà i si aquesta té en propietat aparcaments al seu nom. No aporta cap referència.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018066Q

Assumpte

La promotora de la queixa indica que va presentar una reclamació a l'Oficina municipal de Consum per una suposada mala gestió d'una empresa de servei de paqueteria. Aporta com a documentació un escrit del departament de Procediments de l'Ajuntament de Cornellà on se l'informa del inici d'un procediment de mediació amb l'esmentada empresa.

Actuació

Es demana informació a la cap de Salut i Consum en relació a les gestions fetes per l'Oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC). El Síndic considera que l'Administració ha realitzat els tràmits i les gestions de mediació per les quals se'ls habilita.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018067Q**Assumpte**

La promotora de la queixa indica que va presentar una reclamació a l'Oficina municipal de Consum per una suposada mala gestió d'una empresa de transport. En el moment d'anar al Síndic afirma que desconeix en quina fase està la tramitació de l'expedient i la possible resolució. Aporta com a documentació un escrit del coordinador de Procediments de l'Ajuntament on l'informa del inici d'un procediment de mediació amb la mencionada empresa.

Actuació

Es requereix informació a l'àrea de Salut i Consum en relació a les gestions fetes per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). En la resolució del cas, el Síndic no observa cap mala praxis per part de l'Administració tant pel que fa als tràmits com a les gestions de mediació.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018078Q**Assumpte**

El ciutadà exposa els problemes amb el contracte que va formalitzar amb una companyia de telefonia mòbil. Indica que les condicions del document de contracte no són les mateixes.

Actuació

El Síndic informa al promotor de la queixa que és un cas que s'ha de tramitar a través de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018085Q**Assumpte**

La veïna exposa una suposada manca d'atenció mèdica per part dels professionals d'una clínica dental de la ciutat després d'una intervenció.

Actuació

El Síndic informa a la promotora de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018123Q

Assumpte

El promotor de la queixa sol·licita l'empara del Síndic com a damnificat pel tancament de les clíniques odontològiques on rebia tractament.

Actuació

En tractar-se d'un cas vinculat al dret del consumidor i atès l'abast de la problemàtica que exposa el ciutadà, el Síndic li comunica la informació que conté el comunicat de la Generalitat en relació al tancament de les clíniques. En cas que en el procés per a rescabalar els seus drets necessités acudir novament a la sindicatura s'explicita el compromís de reobrir el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018169Q

Assumpte

El veí relata la seva disconformitat amb el tracte rebut per una entitat bancària en la tramitació dels serveis que sol·licita des de fa temps.

Actuació

El Síndic dirigeix al promotor de la queixa a l'àrea de consum, com a pas previ per valorar la sol·licitud d'empara.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018177Q

Assumpte

El ciutadà exposa els desperfectes en una obra nova de construcció privada. Indica que la constructora no es fa càrrec.

Actuació

S'informa al promotor de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018200Q

Assumpte

El ciutadà exposa la disconformitat amb el fet que l'empresa de telefonia mòbil contractada li carregui a la factura, per defecte, unes prestacions i serveis que no ha autoritzat.

Actuació

Com a pas previ, s'orienta al ciutadà a que traslladi la problemàtica a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i en funció del resultat es valorarà la derivació al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018205Q

Assumpte

La ciutadana exposa que la immobiliària a través de la qual va comprar un habitatge no ha acabat els treballs contractats.

Actuació

S'informa al promotor de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018210Q
2018211Q
2018212Q
2018213Q
2018214Q
2018215Q
2018246Q

Assumpte

Un grup de ciutadans/es sol·licita l'empara del Síndic per a preservar els seus drets com a conseqüència del cessament de l'activitat dels centres sanitaris d'odontologia on rebien tractament.

Actuació

El Síndic valora la possibilitat de realitzar una reunió prèvia per a notificar els acords adoptats per l'Agència Catalana del Consum de cara a preservar els drets de les persones afectades. El Síndic emmarca aquesta iniciativa com a pas previ a d'altres actuacions posteriors si fos necessari.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2018219Q

Assumpte

La veïna exposa la disconformitat amb el tractament d'un odontòleg que la va atendre en una consulta privada. Opina que va actuar amb manca de professionalitat.

Actuació

El Síndic li suggereix, com a pas previ, que gestioni la queixa des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018222Q

Assumpte

Els ciutadans al·leguen que un comercial es va personar a casa seva per oferir-les un canvi de facturació del contracte de subministrament d'electricitat i de gas que fins aleshores tenien amb altra empresa. Als dos dies de la gestió van reclamar la baixa de la nova empresa contractada, circumstància que es va produir sense problema. Posteriorment, l'empresa de la qual va sol·licitar la baixa li reclama els imports corresponents de factures suposadament impagades.

Actuació

S'informa al promotor de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018232Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la disconformitat amb la facturació de lectures estimades que li gira l'empresa de subministrament elèctric en tots els rebuts que paga. Tot i que quan ho reclama li retornen els diners considera que és una mala praxis per part d'aquestes empreses de servei.

Actuació

El Síndic informa al promotor de la queixa que es desestima la tramitació en considerar que el cas que s'ha de gestionar a través de l'OMIC.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018237Q

Assumpte

Relata que la propietària del pis de lloguer on viu li notifica que l'ha de deixar. El ciutadà exposa que aquesta no li vol retornar la fiança.

Actuació

El Síndic desestima la tramitació en considerar que la problemàtica que exposa és d'àmbit privat.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018243Q

Assumpte

La queixa es relaciona amb una suposada manca d'atenció de l'empresa subministradora d'electricitat. La ciutadana relata que a causa d'una pujada de tensió van quedar danyats alguns aparells elèctrics de la comunitat de veïns. Afegeix que la companyia no respon a les reclamacions presentades.

Actuació

El Síndic informa a la promotora de la queixa que es desestima, ja que com a pas previ ha de gestionar la reclamació a través de l'OMIC.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018246Q

Assumpte

Manca d'atenció per part de l'asseguradora que no es fa càrrec dels desperfectes ocasionats per un sinistre, tot i quedar especificat en el contracte signat.

Actuació

El Síndic informa a la promotora de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum. En aquest sentit, li suggereix que presenti la seva queixa a la Direcció General de Seguros.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018253Q

Assumpte

El veí planteja un problema de portabilitat amb l'empresa de telefonia mòbil amb la qual va contractar un nou servei.

Actuació

Es tracta d'una problemàtica que, en primera instància, s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018254Q

Assumpte

El ciutadà relata que la seva dona va morir al setembre de 2014. Estava ingressada en un centre residencial des de feia vuit anys. Exposa que en produir-se la defunció el centre va trucar directament a una funerària que no era la que tenien contractada. Indica que tampoc el van informar de la gestió. Afegeix que l'empresa d'assegurances contractada per la família no vol assumir les despeses del sepeli. El cas es va derivar al jutjat i ara volen embargar part dels seus béns.

Actuació

El Síndic informa al promotor de la queixa que, segons el Reglament de Síndic de greuges, aquest no pot actuar quan hi ha una sentència judicial.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018262Q

Assumpte

El ciutadà exposa que fa un any i mig va comprar una piscina en un gran magatzem. Indica que se li ha trencat i que no li volen bescanviar perquè no té la factura.

Actuació

El Síndic recomana al veí que sol·liciti una còpia de la factura i després intenti fer el canvi. També li suggereix que consulti el cas a l'Oficina Municipal de Consum de Cornellà.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018267Q

Assumpte

El ciutadà no està d'acord amb l'import liquidat en un "pla de pagaments fixos" que té contractat amb l'empresa de Gas Natural pel subministrament de gas i electricitat.

Actuació

El Síndic informa al promotor de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Escoles Bressol

Expedient 2018044Q

Assumpte

Els nens i el professorat d'una EBM s'han quedat sense calefacció. La ciutadana argumenta que es tracta de nens menors de 3 anys que no tenen el sistema immunològic desenvolupat i que poden estar exposats a situacions que afectin la seva salut. Hi ha hagut altres incidències similars durant l'hivern.

Actuació

El Síndic es dirigeix a la cap de l'Àrea d'Educació per rebre informació sobre les reiterades incidències en el sistema de calefacció de l'escola bressol i la previsió per evitar-les. Aquesta informa que ha derivat la queixa al departament de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament. Amb posterioritat, es presenten altres reclamacions de pares i mares de la mateixa escola (2018138Q a 2018163Q) pel mateix cas. En la resposta aportada, el responsable municipal indica que es gestiona la compra d'una nova màquina per a poder atendre les necessitats dels nens i nenes.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018133Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb l'adjudicació d'una plaça d'escola bressol per al seu nét de 10 mesos quan el nét més gran, de tres anys, té assignada una plaça a una altra escola. Ha presentat una queixa als responsables municipals d'Educació.



Actuació

El Síndic analitza el Reglament regulador de les normes de preinscripció i matrícula de l'alumnat de les escoles bressol municipals i els barem d'accés. En la fase de recopilació d'informació, la promotora de la queixa informa que s'ha resolt el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient	2018138Q	2018144Q	2018150Q	2018156Q	2018162Q
	2018139Q	2018145Q	2018151Q	2018157Q	2018163Q
	2018140Q	2018146Q	2018152Q	2018158Q	
	2018141Q	2018147Q	2018153Q	2018159Q	
	2018142Q	2018148Q	2018154Q	2018160Q	
	2018143Q	2018149Q	2018155Q	2018161Q	

Assumpte

Els pares i mares d'una Escola Bressol denuncien la manca de funcionament del sistema d'aire condicionat.

Actuació

El Síndic s'adreça al Cap d'edificis municipal per a conèixer les mesures adoptades per a resoldre la incidència. El responsable municipal indica que s'està gestionant la compra d'una nova màquina per a poder atendre les necessitats dels infants.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient	2018192Q	2018195Q	2018197Q
	2018194Q	2018196Q	2018198Q

Assumpte

Les promotores de les queixes són mares de nens que utilitzen el servei de menjador de l'escoles bressol municipals. Consideren que els menús proposats no segueixen les pautes de la nova guia d'alimentació de la Generalitat.

Actuació

El Síndic fa una anàlisi dels menús de les escoles bressol i de les recomanacions que inclou la guia d'alimentació emesa per la Generalitat i sol·licita informació als responsables municipals per conèixer criteris i procediment d'elaboració dels menús. S'informa al defensor de una reunió amb pares i mares dels alumnes per abordar la problemàtica i resoldre la situació descrita.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018228Q

Assumpte

La mare exposa que el seu fill de 15 mesos assisteix a una de les escoles bressol de la ciutat. Exposa que al seu nen el mossega un altre company de 20 mesos. Indica que aquest fet ha provocat un canvi en la conducta del fill que plora i no vol anar a l'escola. Exposa que properament es reunirà amb els responsables municipals per trobar una alternativa.

Actuació

El Síndic informa a la ciutadana que si no considera suficient les mesures adoptades pels responsables municipals està disposat a valorar una possible actuació des de la institució.

Resultat Tràmit positiu.

Ensenyament Primària

Expedient 2018114Q

Assumpte

La veïna exposa un presumpte assetjament escolar a la seva filla. El pediatra l'ha derivat al CSMIJ com a visita preferent.

Actuació

El Síndic fa un seguiment per valorar els fets i estudiar la derivació del cas al Síndic de Greuges de Catalunya. En el procés, s'informa que s'ha traslladat a la menor a un altre centre escolar.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018118Q

Assumpte

El ciutadà presenta una queixa relacionada amb les obres al pati d'un CEIP de la ciutat.

Actuació

El Síndic es coneixedor de la impossibilitat de l'empresa adjudicatària de les obres del gimnàs per complir amb el compromís d'execució de l'obra. Sol·licita informació als responsables municipals per a saber quines són les alternatives per a reprendre la construcció. S'informa que hi ha una nova adjudicació.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2018185Q

Assumpte

El pares d'una nena de quatre anys i amb una discapacitat física, escolaritzada a un CEIP de la ciutat, consideren que necessita l'ajut d'una vetlladora per ser atesa adequadament a l'escola més temps del que actualment se li ofereix.

Actuació

El Síndic va fer diverses gestions amb la directora del centre escolar i es reuneix amb els progenitors de la menor per estudiar el cas. Des de la sindicatura es proposa a la família que aclareixi amb la directora del centre les previsions dels ajuts de vetlladores sol·licitats pels centre i que plantegin el cas al departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. Amb les dades aportades, el Síndic no té elements per sustentar la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018217Q

Assumpte

La promotora de la queixa planteja al Síndic un presumpte assetjament escolar al seu fill de vuit anys que estudia 3er curs de Primària en un centre concertat de la ciutat.

Actuació

El cas es el mateix que es va tramitar a l'expedient 2017160Q. Aquest es va tancar després que la ciutadana parlés amb la direcció del centre i conjuntament avaluessin si es donaven les circumstàncies del presumpte assetjament que indica la mare. En tractar-se de circumstàncies similars, les recomanacions que va fer el Síndic en aquell cas són les mateixes.

Resultat Desestimada.



Esports

Expedient 2018110Q

Assumpte

El promotor de la queixa representa a una cinquantena de joves que practiquen Street Workout a la ciutat. Han sol·licitat un parc de calistenia a l'Ajuntament per a poder practicar aquest esport en condicions. No han rebut resposta.

Actuació

El Síndic requereix als responsables d'esports informació sobre la possibilitat de construir un parc de calistenia (Street workout) a la ciutat. En la informació aportada s'indica que es valora la instal·lació del parc en dos punts de la ciutat. Una vegada feta l'elecció es procedirà a adequar-lo per la pràctica d'entrenament a l'aire lliure.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018120Q**Assumpte**

La veïna disposa d'un abonament per un poliesportiu on es fan obres de manteniment. Indica que, mentre duren els treballs, no pot fer servir el seu abonament a d'altres instal·lacions municipals.

Actuació

El Síndic es posa en contacte amb els responsables d'esport de l'Ajuntament. De la informació rebuda es dedueix que ja es fan els tràmits oportuns per a què els usuaris del poliesportiu puguin desenvolupar la seva activitat en instal·lacions similars.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018131Q**Assumpte**

Com a usuària de la piscina relata les llargues cues que ha de fer per a treure el tiquet a partir de les cinc de la tarda. Agrega que l'espai d'accés no disposa de cap protecció solar i que la manca afecta als infants.

Actuació

El Síndic s'adreça a la directora de Serveis Esportius i Socials de Procornellà, que emet resposta. En ella, s'informa que després de constatar que es produïen cues a l'entorn de les 17h de persones que volien accedir a la piscina acollint-se a l'horari reduït es van adoptar millores en el protocol d'accés per minimitzar l'espera.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018132Q**Assumpte**

Com a usuària del centre esportiu municipal presenta una queixa relacionada amb la climatització dels espais on es realitzen activitats durant l'estiu. Indica que va presentar una reclamació a l'esmentat centre. Relata que a la classe que assisteix el número de persones sobrepasa la capacitat de la sala i que l'elevada temperatura ambiental dificulta el desenvolupament de les activitats. La ciutadana afegeix que la calor a l'interior de l'espai li va provocar una baixada de tensió.



Actuació

Es dirigeix la queixa a la directora de Serveis Esportius i Culturals de l'empresa Procornellà per conèixer en quin punt es troba la resposta a la reclamació que va presentar la promotora de la queixa i quin és el criteri per a fixar la temperatura ambiental del centre. Amb la resposta aportada, el Síndic considera que la problemàtica descrita per la ciutadana és un fet puntual i que la gestió dels responsables del centre és l'adequada.

Resultat Tràmit positiu.



Assumpte

La promotora de la queixa exposa les molèsties produïdes per la plaga de paneroles que hi al seu barri. Indica que quan obre les finestres entren a la seva casa.

Actuació

S'informa a la ciutadana que per la tramitació de la queixa ha d'aportar les seves dades personals. També se li fa saber que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Cornellà, com a pas previ a la demanda d'empara del Síndic. En el seguiment de la queixa, es contacta amb la ciutadana per esbrinar l'evolució del cas i si ha presentat la queixa a l'Ajuntament. La resposta és negativa.

Resultat Desestimada.



Assumpte

Exposa que al carrer on viu hi ha una plaga de paneroles que entren al seu edifici.

Actuació

El Síndic demana al ciutadà complementar la informació i, com a pas previ, comunicar els fets als responsables municipals. En no obtenir resposta es contacta amb ell i informa que ha desistit de la tramitació de la queixa.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018188Q

Assumpte

La ciutadana va presentar una queixa a l'Ajuntament relativa a la invasió d'una plaga d'insectes que entren per les finestres dels habitatges. D'acord amb la seva versió, responsables municipals la van informar que es realitzaria una inspecció tècnica. Ningú s'ha posat en contacte amb la veïna ni amb la comunitat.

Actuació

Es demana informació a la Cap de Gestió de Salut i Consum per esbrinar les accions previstes de cara a resoldre la problemàtica i l'estat de la tramitació de la queixa presentada. La resposta dels responsables municipals és confosa pel que fa a la informació que es facilita a la ciutadana i en el punt que se la deriva a altres departaments municipals, sense que això aportï una solució al problema. El Síndic creu que bona part de l'actuació municipal s'hagués resolt amb una simple trucada entre els departaments implicats seguint el requeriment de l'article 1 de la Llei 19/2014. Atès que es tracta d'un cas relacionat amb la salut pública, la trucada amb les dades aportades podia haver estat motiu suficient per a realitzar una comprovació per part dels tècnics corresponents. En aquest sentit, des de la sindicatura es recomana que es revisin els protocols d'actuació del departament. I en relació al cas concret, demana informació sobre l'àmbit competencial del departament de Salut i el d'Espai públic com a pas previ per la resolució de l'expedient.

Resultat *Recomanació pendent de resposta.*

Expedient 2018229Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa les molèsties produïdes per insectes en una de les places de la nostra ciutat.

Actuació

S'informa al ciutadà que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Cornellà, com a pas previ a la demanda d'empara del Síndic. En el seguiment de la queixa, es contacta amb el ciutadà per esbrinar si ha presentat la queixa a l'Ajuntament. No ha sigut possible contactar.

Resultat *Desestimada.*



Expedient 2018257Q

Assumpte

Exposa la situació psicològica de la seva filla com a conseqüència de l'impacte emocional en la menor de les diferents ordres de desnonament que ha rebut la família des de fa temps. La menor és atesa pel CSMIJ amb diagnòstic de reacció a l'estrès, que en circumstàncies socials d'elevada vulnerabilitat afecten a l'estat emocional i desenvolupament educatiu de la menor. El Síndic assumeix el cas en relació al dret de la menor a una educació en igualtat.

Actuació

Es demana informe de seguiment per part de la Comissió Social d'Educació. La responsable d'Educació respon al Síndic que trasllada la queixa al departament d'Acció Social, en tractar-se d'una problemàtica de la seva competència. La resolució resta pendent de l'informe de serveis socials.

Resultat *Pendent de resolució.*

Atenció Hospitalària

Expedient 2018025Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que la seva sogra va caure a la residència per a gent gran on està ingressada. Afegeix que els responsables no els van advertir d'aquesta circumstància i se'n van assabentar 20 dies més tard. Ha presentat la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Actuació

S'informa al promotor de la queixa que es desestima en considerar que ja s'està tramitant davant la institució competent.

Resultat *Desestimada.*

Expedient 2018084Q

Assumpte

Exposa que el passat mes de desembre va viatjar als Estats Units on viu la seva filla. Durant l'estada va caure i va necessitar intervenció quirúrgica. El centre mèdic del país on la van atendre li reclama l'import de la intervenció. Indica que no té capacitat econòmica per a pagar i que ha consultat a la Seguretat Social i no existeix un mecanisme o conveni de col·laboració sanitària entre Estats Units (EUA) i Espanya.

Actuació

Consultada la legislació vigent i els convenis entre els dos països, efectivament, no existeix cap conveni que permeti sufragar amb diners públics la factura mèdica. S'informa a la ciutadana d'aquesta circumstància i se li recomana que parli amb la seva filla perquè amb els mecanismes al seu abast i des dels EUA pugui resoldre la situació de la millor forma possible.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018255Q

Assumpte

Representa a la seva germana, que va patir un ictus que li ha deixat greus seqüeles físiques i psíquiques. Viu amb els seus pares que són molt grans i no poden cuidar-la. La família vol trobar un centre per ingressar-la. Al·leguen que no hi ha centres per a persones d'aquestes tipologies clíniques.

Actuació

El Síndic requereix a la promotora de la queixa unes gestions prèvies amb els serveis socials municipals per estudiar possibles alternatives d'acompanyament i a l'Institut Català de la Salut sobre l'estat de la germana. Considera que en base a aquestes dades es tramitarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, atès que les circumstàncies descrites es refereixen a l'aplicació de la Llei de dependència i en concret als mitjans i alternatives per a persones discapacitades per una situació sobrevinguda. No han aportat la informació sol·licitada.

Resultat Desestimada.

Tramitació Documentació

Expedient 2018005Q

Assumpte

Manca de resposta a la instància que va presentar i en la qual sol·licita l'empadronament a la direcció on diu que viu. Afegeix que l'absència d'empadronament l'impedeix accedir als ajuts que per dret li poden correspondre. Viu a la ciutat des de fa més de 40 anys. Actualment no té ingressos i indica que s'ha dirigit als serveis socials municipals per a rebre un ajut i que no l'han atès per manca d'empadronament.



Actuació

Es demana informació al responsable de l'Oficina d'empadronament per a conèixer el procediment i la situació dels fets exposats pel ciutadà. En la resposta s'indica que la Guàrdia Urbana va realitzar un informe on s'indicava que les tres visites realitzades, en dies i hores diferents, havien estat infructuoses i que, a més a més, els veïns manifestaven que el sol·licitant no hi residia. El Síndic no percep que hi hagi un greuge en l'actuació de l'Administració municipal, tant en la verificació del domicili on el ciutadà afirma que viu com en les alternatives que, d'acord amb el marc legal, ofereix la pròpia Administració a les persones sense domicili fix i la possibilitat de que siguin ateses pels serveis socials.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018006Q

Assumpte

Al 2017 la promotora de la queixa sol·licita a la Generalitat de Catalunya la tramitació del Grau de discapacitat. No ha rebut cap resposta.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic de Cornellà es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Pendent.

Expedient 2018015Q

Assumpte

La promotora de la queixa relata que la van citar els Serveis de Valoració i Orientació a persones amb Discapacitat (CAD Badal). Dies més tard rep una resolució del departament de Treball i Afers Socials i Famílies que notifica el reconeixement d'un grau de discapacitat del 71% i que no supera el barem que determina l'existència de dificultats de mobilitat. La promotora la queixa expressa la disconformitat amb la resolució i en el barem sobre mobilitat. Se li desestima el recurs i es confirma la resolució en tots el seus punts.

Actuació

Atès que és un cas que escapa de les competències del Síndic local es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. En la tramitació de l'expedient, aquest informa de l'arxiu de l'actuació, ja que dels fets que exposa la ciutadana no es desprèn una possible irregularitat en l'actuació de l'Administració.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018035Q

Assumpte

El promotor de la queixa aporta documentació sobre una presumpta irregularitat en el cobrament de la pensió de jubilació de la seva dona i dels deutes que es generen per ingressos indeguts des de fa anys.

Actuació

En la documentació aportada no es dedueixen els conceptes pels quals la promotora de la queixa ha de retornar ingressos indeguts al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, corresponents a diferents exercicis. El Síndic li demana ampliar la informació per derivar l'expedient al Defensor del Pueblo. El ciutadà comunica que han sol·licitat la intervenció d'un advocat per a resoldre la problemàtica i desisteix de la tramitació de la queixa.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018051Q

Assumpte

Exposa que va sol·licitar un ajut per la rehabilitació del bany del seu habitatge. Li van concedir, però l'import de l'ajut no coincideix amb la quantitat aprovada.

Actuació

S'informa a la promotora de la queixa que es desestima perquè no és veïna de la ciutat.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018053Q

Assumpte

La ciutadana exposa una suposada mala actuació de l'Administració de Justícia en no haver-li respòs a les seves sol·licituds. Des del 2012 té assignada una advocada d'ofici que li tramita una demanda de divorci i la custòdia dels seus fills menors d'edat que viuen amb ella a Cornellà. Indica que no pot fer cap tramitació que vinculi als fills sense l'autorització del pare. El passat gener la seva advocada va sol·licitar al jutjat que es resolgués la demanda. No s'ha gestionat la sol·licitud.

Actuació

S'informa a la ciutadana que el Síndic no pot actuar quan hi ha oberts processos judicials. La situació variaria si s'advertís una mala atenció en el procediment administratiu, derivada de la no tramitació de la sol·licitud presentada per la seva advocada. El Síndic sol·licita a la ciutadana que porti la documentació a la qual fa



referència per a valorar la tramitació d'una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. No aporta la documentació requerida.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018075Q

Assumpte

Relata que necessita un certificat acreditatiu que indiqui que es troba en dificultats d'inserció al mercat laboral. L'empresa on ha començat a treballar, després d'estar dos anys a l'atur, li sol·licita. D'acord amb la seva versió, la treballadora social, que és qui li ha de fer el certificat, no li fa si no hi va personalment.

Actuació

El Síndic fa una gestió amb responsables de l'àrea de Serveis Socials que l'informen que no hi ha cap problema per què sol·liciti el certificat de la seva dona, aportant una autorització. S'informa al ciutadà.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018086Q

Assumpte

Exposa la manca de pagament per part de l'Ajuntament de la quantitat corresponent a l'adjudicació d'un contracte menor de serveis. El promotor de la queixa va presentar la corresponent factura electrònica amb data de venciment a 30 dies, tal com s'especifica al punt primer de la esmentada resolució i en compliment de la Llei 15/2010 de 5 de juliol, que modifica la Llei 3/2004 de 29 de desembre per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

Actuació

Es sol·licita informació del cas als regidors responsables d'Economia i Governança i Espai Públic per a conèixer el punt en el qual es troba el tràmit de pagament de la factura. Des de l'Àrea de Gestió d'Activitats, Ordenances i Espai Públic s'informa que la factura està en fase d'aprovació de l'obligació per part de l'Àrea econòmica. S'afegeix que un cop formalitzat el document comptable es procedirà a la seva comptabilització i posterior pagament.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018091Q**Assumpte**

Manca d'atenció per part de l'ATM en la tramitació d'una T-16 per la seva filla després d'haver presentat tota la documentació.

Actuació

S'informa a la ciutadana que aporti la documentació corresponent a la sol·licitud de la targeta T-16 per derivar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya. No l'aporta.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018111Q**Assumpte**

Considera discriminatori el fet que una entitat pública ofereixi unes beques pel curs de pilot de drons destinades a persones a l'atur a Cornellà amb preferència d'inscripció per a dones.

Actuació

El Síndic tanca l'expedient per desistiment del promotor de la queixa, en no haver aportat la documentació relativa a la inscripció al curs.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018117Q**Assumpte**

El promotor de la queixa ha de tramitar la divisió de la propietat horitzontal per a la venda d'un edifici. Per aquest fi va sol·licitar a l'Ajuntament un informe urbanístic. Després d'aportar la documentació i de la inspecció del tècnic municipal encara no s'ha expedit el corresponent informe. El promotor, que desconeix el motiu de la demora, indica que la manca del document perjudica greument els seus interessos.

Actuació

Se sol·licita informe al Cap de l'Àrea de Política Territorial per esbrinar en quin punt es troba la expedició de l'informe urbanístic. A la pàgina web de l'Ajuntament, a l'apartat de qualificacions urbanístiques, es determina que el termini de tramitació d'aquests informes es d'un mes. La resposta dels responsables municipals determina que la queixa s'ha solucionat per un altra via.

Resultat Tràmit negatiu.



Expedient 2018127Q

Assumpte

La ciutadana demana empara al Síndic per manca de resposta de l'Ajuntament a la instància que va presentar per sol·licitar l'empadronament sense domicili fix a Cornellà.

Actuació

El Síndic demana al responsable d'empadronament en quin punt es troba la instància presentada per la promotora de la queixa. En la resposta oferta per l'Administració, el Síndic entén que no s'ha aplicat correctament el protocol d'empadronament i la prova és que tot i haver-se desestimat la sol·licitud es deriva el cas als Serveis socials municipals, per tal que verifiquin si es tracta d'un cas conegut per ells i on pugui existir, realment, una situació de precarietat habitacional. En el procés de resolució de l'expedient el Síndic sol·licita que es revisi el cas, que s'admeti com a via de comunicació en aquest cas i en d'altres de similars el número telefònic, el correu electrònic o la seu d'entitats socials registrades a la població com Càritas o la Creu Roja entre d'altres i que s'adjunti a la resolució final quan el demandant sol·licita inscriure's en el 'domicili fictici' l'informe de Serveis socials que determini el nivell de coneixement que hi ha d'ell. Quant a la possibilitat de que les notificacions que es puguin originar en el procediment administratiu d'empadronament s'adrecin, si així ho demana el sol·licitant, a entitats socials registrades a la població, la resposta és positiva, a l'empara del que indica l'article 41 de la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu. Es desestima la possibilitat que l'informe de serveis socials s'adjunti amb l'argument que com aquest ja consta físicament a l'expedient del ciutadà et pot consultar quan així ho consideri oportú.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018135Q

Assumpte

Queixa vinculada a la tramitació del Pla Millora de Rendes Baixes. El ciutadà inicia els tràmits, però se l'indica que no hi pot accedir perquè no compleix els requisits.

Actuació

En la tramitació de la queixa i com a punt previ, des de l'Oficina del Síndic es demanen les bases de l'esmentat Pla i els requisits que han de tenir les persones per accedir-hi. Atès que el ciutadà, tal com ell declara, no té un contracte laboral i rep ajuts socials queda exclòs del pla. No s'aprecia una vulneració dels seus drets per part de l'Administració.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018172Q

Assumpte

El ciutadà sol·licita a l'Ajuntament una documentació que no se li facilita a causa de problemes tècnics que afecten al funcionament de l'arxiu municipal.

Actuació

El Síndic suggereix al ciutadà esperar per a veure si l'Administració respon a la sol·licitud de la documentació que demana, atès que l'objecte de la queixa no es vincula amb el dret a l'accés a la informació sinó a problemes tècnics del propi arxiu municipal. Finalment obté els documents.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018182Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la manca de resposta a les sol·licituds d'informació presentades a l'Ajuntament. Ha presentat una reclamació a la GAIP per cadascuna de les instàncies no contestades d'acord amb el que preveu la Llei 19/2014 de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Actuació

El Síndic demana informació al responsable de l'Oficina de Transparència de l'Ajuntament per conèixer en quin punt està la resposta a les sol·licituds presentades pel promotor de la queixa. El ciutadà s'ha dirigit a la GAIP i les reclamacions han estat estimades per aquest organisme. El defensor també sol·licita informació sobre el requeriment de l'organisme oficial. Els responsables municipals fan constar a la seva resposta l'elevat volum d'informació sol·licitada per aquest ciutadà i que s'ha de fer un triatge en diferents bases de dades per elaborar els documents concrets. Tan bon punt estiguin enllestides rebrà la resposta. El Síndic comparteix el criteri que la demanda en cap cas pot bloquejar el funcionament dels departaments municipals afectats, amb una possible lesió dels drets de tercers. Però aquesta consideració no eximeix a l'administració municipal de complir amb els terminis per resoldre el cas, tal com preveu l'article 33 de la Llei. Una previsió que també corroboren resolucions emeses per la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP). El Síndic recomana a l'Administració que es notifiqui al ciutadà el motiu de la demora tal com es desprèn del contingut de la normativa esmentada.

Resultat Recomanació pendent.



Expedient 2018184Q

Assumpte

La promotora de la queixa té una discapacitat. Ha vingut a viure a Cornellà. Ha sol·licitat a l'AMB una targeta rosa metropolitana per poder fer ús dels transports públics gratuïtament. Amb l'argument que hi ha molta demanda li comuniquen que trigaran en resoldre la seva expedició. La ciutadana exposa que treballa en un centre per a discapacitats. El Síndic parla amb la treballadora social del centre que li explica que si no li tramiten la targeta no li compensa anar a treballar, ja que els ingressos que percep són mínims.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament. Paral·lelament, es posa en contacte amb l'AMB per informar-se en quin punt es troba la tramitació de la targeta sol·licitada per la promotora de la queixa. El resum de la resposta és que durant els mesos de juliol i agost com són mesos de vacances no es tramiten targetes. Aquesta demora repercuteix en la acumulació descrita.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018206Q

Assumpte

La promotora de la queixa, de nacionalitat argentina i espanyola, s'adreça al Síndic per a plantejar la manca d'atenció per part de l'Administració en haver-se-li denegat la pensió de jubilació en base als convenis bilaterals entre Espanya i Argentina. La raó de la denegació, fonamentada documentalment, és la manca de signatures a la documentació espanyola que es va tramitar a l'INSS. Té un recurs presentat contra aquesta institució pública.

Actuació

El Síndic insisteix en que ha de seguir les instruccions del seu advocat i esperar el dictamen del recurs presentat a l'INSS. El Síndic municipal no pot actuar directament davant l'Administració estatal. En cas que consideri que la resposta al recurs vulnera els seus drets es podria derivar la queixa al Defensor del Pueblo.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018221Q

Assumpte

Relata que el seu fill està empadronat a casa seva, però viu en un altre número del mateix edifici amb la seva dona i el fill d'un any. Diu que la família ha volgut empadronar-se en aquesta direcció i que no els han deixat, atès que la dona del seu fill és menor d'edat i necessita el consentiment dels seus progenitors.

Actuació

Es comunica a la promotora de la queixa que sol·licitin l'empadronament per escrit al Registre General de l'Ajuntament. Se li diu que si el tràmit de resposta no és positiu es pot dirigir novament al Síndic per estudiar la tramitació d'una queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018234Q**Assumpte**

Exposa que necessita urgentment una entrevista amb la treballadora social per expedir un informe amb el qual pugui renovar el NIE de la seva filla discapacitada.

Actuació

El Síndic fa unes gestions amb els responsables dels serveis socials municipals i informa a la ciutadana que contacti amb el/la educador/a social de referència que l'atendrà i li facilitarà l'informe sol·licitat.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018239Q**Assumpte**

El promotor de la queixa informa que ha presentat una instància a l'Ajuntament per formalitzar l'empadronar-se sense domicili fix. Indica que s'ha dirigit al SIPA per ser atès pels serveis socials municipals.

Actuació

S'informa al ciutadà que ha d'esperar tres mesos perquè l'Ajuntament resolgui l'expedient. En cas que no rebi resposta o consideri que la resposta vulnera els seus drets pot acudir novament al Síndic per estudiar la tramitació d'una queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018251Q**Assumpte**

El promotor de la queixa indica que va presentar una sol·licitud d'alta al Padró Municipal d'Habitants sense domicili fix. Indica que no ha rebut resposta a la sol·licitud. Amb posterioritat, torna a sol·licitar l'empadronament sense domicili fix. Una resolució li denega en no haver acreditat la seva residència habitual a Cornellà de Llobregat. Presenta recurs potestatiu de reposició per disconformitat amb la resolució. El ciutadà justifica al Síndic que viu a Cornellà i ho fa en una habitació.



Actuació

Es demana informació als responsables municipals d'empadronament en relació a la tramitació de les instàncies presentades i també sobre la tramitació del recurs. A la resposta del Cap de l'Àrea queda constància de la tramitació de les instàncies i de la resolució i notificació del recurs. No obstant, la resolució de l'expedient resta pendent de noves gestions sobre l'empadronament sense domicili fix.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018252Q

Assumpte

No està conforme amb la denegació a la sol·licitud de l'empadronament sense domicili fix per no acreditar la seva residència habitual a Cornellà de Llobregat. Presenta un recurs potestatiu de reposició en disconformitat amb la resolució. El ciutadà indica al Síndic que viu a Cornellà en una habitació i, a més, ho justifica.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa. El Síndic sol·licita informació als responsables municipals d'empadronament en relació a la tramitació de les instàncies presentades i també de la tramitació del recurs. A la resposta del Cap de l'Àrea queda constància de la tramitació de les instàncies i de la resolució i notificació del recurs. No obstant això, la resolució de l'expedient resta pendent de noves gestions sobre l'empadronament sense domicili fix.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018264Q

Assumpte

El ciutadà descriu una situació que relaciona amb el funcionament de l'Administració de Justícia.

Actuació

Atès que és una temàtica que escapa del àmbit competencial del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a què faci la corresponent valoració.

Resultat Pendent.

Expedient 2018002Q (2018079Q)

Assumpte

La promotora de la queixa té una filla de 18 mesos amb un Grau III de dependència que necessita cures especials hospitalàries. En la resolució se l'indica que aquesta valoració té caràcter provisional i que rebrà una citació al domicili per a revisar la situació de dependència de la menor amb posterioritat. La veïna afirma que no rep cap ajut de serveis socials per a cobrir les necessitats bàsiques de la filla. Cobra una pensió de viduitat. Indica que ha de deixar el pis on viu, propietat de la família del marit, perquè aquesta té intenció de vendre'l. Ha sol·licitat un pis de lloguer social.

Actuació

El Síndic demana informació al departament de Serveis Socials sobre el nivell d'atenció que rep la ciutadana, més dels ajuts i orientacions per la millora de l'atenció de la menor. A la informació aportada, el defensor no observa una manca d'atenció dels serveis socials, que s'inicien 15 dies després del naixement de la menor i que es vinculen a l'aplicació de la Llei de dependència i a través del Servei d'atenció domiciliària (SAD).

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018007Q

Assumpte

Exposa el desacord amb la resolució que li denega l'ajut per un audiòfon (PUA) i contra la qual interposa recurs d'alçada davant l'Administració. Es desestima el recurs presentat i es ratifica la denegació inicialment adoptada pel següent motiu: "La discapacitat auditiva de la persona objecte de l'ajuda no assoleix per sí sola, un grau de discapacitat igual o superior al 33%". Aporta al Síndic un certificat del departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya amb una valoració de la seva discapacitat auditiva del 33% amb efectes des del dia 12 de juliol de 2014 i amb caràcter definitiu. Agrega que quan va sol·licitar l'ajut, la discapacitat auditiva era superior al 33% i que va presentar una audiometria per certificar-ho.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a que consideri la seva tramitació. En la resolució emesa exposa que no es desprèn una possible irregularitat en l'actuació de l'Administració.

Resultat Tràmit negatiu.



Expedient 2018019Q

Assumpte

El veí explica que viu en un habitatge com a rellogat des de fa cinc anys. Indica que el contracte finalitza d'aquí a dos mesos i no té disponibilitat econòmica per a contractar un altre habitatge. En el relat afirma que ho ha parlat amb la seva referent social i que no li ofereix alternatives. És pare de tres fills menors d'edat i percep uns ingressos procedents de la Renda Garantida de Ciutadania.

Actuació

Quant a la problemàtica habitacional els responsables municipals informen que Procornellà ja s'ha posat en contacte amb la família per oferir-los una alternativa. Per tant, el Síndic no s'observa una minva de drets en relació a la cobertura habitacional. Des de la sindicatura es demana ampliar la informació de l'expedient en relació al Pla de treball que es segueix amb els menors. En la resposta, s'indica que aquests estan escolaritzats i que es fa el seguiment des del centre.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018023Q

Assumpte

El ciutadà exposa un possible cas de desatenció de la seva filla, menor de edat, de qui té la custòdia compartida amb la seva ex-parella. Aporta al seu argumentari una denúncia als Mossos d'esquadra que fonamenta en l'absència de la nena a l'escola sense un motiu aparent.

Actuació

El Síndic fa una primera sol·licitud d'informació a Serveis Socials i a l'Àrea d'Educació i emet un primera resolució en la qual exposa la preocupació respecte a la situació de la menor, derivada del conflicte entre la parella, la realitat habitacional en la qual viu especialment quan està amb la mare, els persistents problemes d'aprenentatge i la derivació al CSMIJ. Per aquests motius, demanava a les àrees de Serveis Socials i d'Educació ampliar la informació, de cara a precisar i avaluar el treball específic i la coordinació entre els dos departaments en el tractament de la problemàtica. A la resposta de l'àrea d'Educació s'informa dels contactes amb la Inspecció educativa del serveis territorials del departament d'Ensenyament del Baix Llobregat. S'indica, a més, que a la menor no se li ha aplicat el protocol d'absentisme, ja que assisteix amb regularitat i participa de les activitats pedagògiques del centre. Des de l'Àrea de Serveis Socials s'informa que no es registren indicadors de maltractament i pel que fa als estudis es valora que repeteixi curs.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018027Q

Assumpte

Rep un escrit del propietari de l'habitatge on viu en règim de lloguer que l'informa que ha de deixar el pis per a finalització del contracte. Busca un nou pis per a llogar, però afirma que no troba un pis que s'ajusti a la seva capacitat econòmica. Ha buscat en d'altres poblacions, sense èxit. La treballadora social li comunica que no pot fer res per ajudar-lo. La família la componen els pares i tres fills menors. Dos d'ells estan escolaritzats a un CEIP de la ciutat.

Actuació

El Síndic demana informació del cas a la directora d'Acció Social sobre el procediment a seguir en relació a la sol·licitud d'un habitatge de protecció social per part d'aquesta família i sobre els ajuts que rep, en especial aquells que han de garantir el dret de protecció dels infants. De l'informe es dedueix que la treballadora social de referència va tramitar la incorporació de la família a la Mesa d'emergència. Aquesta circumstància no coincideix amb l'informe que facilita el gerent de Procornellà com a responsable de la Oficina Local d'Habitatge, que comunica que la família no forma part de la Mesa d'emergència (Exped. 2018034Q). La família no rep actualment cap tipus d'ajut per part dels Serveis socials municipals i no queda clar el nivell d'atenció que reben els infants, d'acord amb la demanda d'informació que sol·licita el Síndic. Aquest sol·licita complementar i aclarir les divergències. En la resolució del cas es confirma que la família està inscrita a la Mesa d'emergència habitacional.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018038Q

Assumpte

Relata que va haver de deixar l'habitatge on vivia perquè no li van voler renovar el contracte de lloguer subscrit fa cinc anys. Indica que no pot accedir al mercat lliure per manca de recursos, que està en una situació d'exclusió social i que les immobiliàries no accepten la tramitació d'un lloguer sense garantia d'un contracte fix de treball. Integren la família el matrimoni i una filla de sis anys. Els seus ingressos provenen principalment del pla de treball municipal en el qual està inscrit el seu marit.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea de Serveis Socials en relació a la sol·licitud d'un habitatge de lloguer social, la prestació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i sobre els ajuts que rep la família, amb una especial referència al menor a càrrec. En la resposta, s'indiquen els ajuts rebuts i de la informació que s'ha donat dels tràmits per demanar la Renda Garantida de Ciutadania. La família està actualment empadronada a un altre municipi.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2018047Q

Assumpte

Compareix la promotora de la queixa per exposar que no té recursos econòmics i que es troba en una situació d'especial vulnerabilitat. Està embarassada i no té família. Relata que ha buscat ajut i assessorament i que l'han derivat als serveis socials municipals. Viu a un pis ocupat.

Actuació

El Síndic sol·licita informe als Serveis Socials municipals sobre el cas. De la informació rebuda es detalla que l'atenció social està condicionada a la situació administrativa de la ciutadana. En el seguiment del cas s'ha intentat contactar amb la ciutadana per a conèixer la seva situació actual en la que es troba. No s'ha obtingut resposta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018049Q

Assumpte

Ha de deixar el pis on viu per finalització de contracte. El nucli familiar l'integren cinc persones: el matrimoni i tres fills, majors d'edat. Indica que ha iniciat la tramitació d'un habitatge social a l'OLH i que des d'aquest departament l'han derivat a la seva referent social. Indica que no l'atén. Exposa les dificultats per accedir a una vivenda de lloguer al mercat lliure per no tenir un contracte de treball fix.

Actuació

Es requereix informe a l'Àrea d'Acció Social en relació a la situació de la família. El Síndic també ha tramitat un altre expedient a l'OLH (2018050Q) per informar-se en relació a la sol·licitud d'un habitatge social. En aquest sentit, l'informen que la família forma part de la Mesa d'emergència social. Per poder tancar l'expedient manca la resposta de l'Àrea d'Acció Social.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018052Q

Assumpte

El ciutadà exposa que va sol·licitar un informe d'exclusió social als serveis socials per a poder negociar un lloguer social de l'habitatge que actualment ocupa, propietat d'una entitat bancària. Afirmar que no rep cap ajut. Indica que els únics ingressos que obté són 500 euros que rep de l'atur.

Actuació

El Síndic sol·licita informació i en la resposta de l'Àrea de Serveis Socials es recullen els ajuts que rep la família per part del departament. Sobre l'habitatge no tenen coneixement d'un pròxim llançament. Durant la tramitació de l'expedient, el veí informa al Síndic que segueix sense cap confirmació del banc sobre un lloguer social. El defensor fa seguiment de l'expedient fins que es resolgui la problemàtica habitacional.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018054Q**Assumpte**

En relació al cas que exposa la ciutadana, des de la sindicatura ja s'han tramitat diversos expedients sobre el procés de retorn del seus fills tutelats per la DGAIA. Ara es planteja el cas d'un d'ells. La família d'acollida s'hi oposa i ha interposat un requeriment judicial per a frenar el retorn a la mare biològica.

Actuació

En la tramitació, el Síndic realitza diferents gestions telefòniques amb l'adjunta del Síndic de Greuges de Catalunya per a temes d'infància i amb tècnics de l'EAIA per avaluar les dades i decidir la tramitació del cas al Síndic de Greuges de Catalunya. Les gestions es realitzen en el marc de les diverses intervencions i seguiment que el Síndic de Greuges de Cornellà ha fet a requeriment de la ciutadana, la darrera reflectida en l'expedient 2017027Q. No existeixen dades complementàries que fonamentin la intervenció del Síndic.

Resultat *Tràmit negatiu.*

Expedient 2018055Q**Assumpte**

El ciutadà expressa el desacord amb la sentència judicial per la qual l'ICSS li denega una incapacitat permanent.

Actuació

El promotor de la queixa es reuneix amb el Síndic per explicar que en l'actualitat treballa amb contractes intermitents pels quals obté uns ingressos mínims. S'informa al ciutadà que el Síndic no pot actuar en relació a una sentència judicial, especialment quan no s'han exhaurit les vies judicials d'apel·lació, d'acord amb el que estableix l'article 12 del Reglament orgànic que regula el funcionament del Síndic de Greuges de Cornellà. Se li suggereix que estudiï la possibilitat de revisar el grau d'incapacitat, a més de buscar assessorament de serveis socials en relació a la manca de cobertura de les seves necessitats bàsiques.

Resultat *Desestimada.*



Expedient 2018056Q

Assumpte

Exposa una suposada manca d'atenció per part dels serveis socials en relació a un pròxim llançament de l'habitatge. Arega que no rep cap suport, tot i el compromís del departament d'Acció Social d'encarrilar la situació legal de l'habitatge que ocupa i que és propietat de l'Agència Catalana de l'Habitatge. La família la componen el matrimoni i quatre fills, menors d'edat, situació agreujada per la malaltia del fill petit. Indica que no tenen recursos suficients per pagar el lloguer d'un altre habitatge ni les necessitats bàsiques del dia a dia.

Actuació

El Síndic es dirigeix a la Cap d'Acció Social per conèixer els tràmits que s'estan fent sobre el cas i les alternatives habitacionals que s'han ofert a la família. Amb les dades aportades, es dedueix que la família és atesa adequadament. En el mateix context, el defensor requereix informació sobre el seguiment específic dels menors i la preservació dels seus drets. Es manté obert l'expedient fins rebre aquesta informació que ha estat sol·licitada i reclamada.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018057Q

Assumpte

Té obert un procés judicial per deixar l'habitatge on viu amb el marit i dos fills menors d'edat. La família percep la Renda Garantida de Ciutadania. Descriu que es troba desamparada en considerar que la família no té accés a un habitatge social a curt termini i que tampoc tenen accés a un habitatge en el mercat privat, atesa la manca de garanties dels seus ingressos.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social i a la gerència de Procornellà (2018058Q). En la demanda d'informació a Procornellà es confirma que un membre de la unitat familiar forma part de la Mesa d'emergència. En la tramitació del cas, el defensor sol·licita ampliar la informació en el punt que fa referència als menors que hi ha al nucli familiar. En la resposta de la responsable de l'Àrea d'Educació es diu que l'assistència dels menors a l'escola s'ajusta als paràmetres normals. Amb el conjunt de la informació aportada, el Síndic no observa per part de l'Administració municipal una desatenció en l'àmbit de les seves competències. Queda sense resoldre la problemàtica habitacional que esmenta la queixa.

Resultat *Tràmit negatiu.*

Expedient 2018063Q

Assumpte

Expressa la situació de vulnerabilitat en la qual es troba i una manca d'atenció per part dels Serveis Socials municipals. Presenta un estat d'angoixa generalitzada durant la visita al Síndic, a qui descriu la seva incapacitat per desenvolupar les activitats quotidianes del dia a dia, com dutxar-se o fer-se el menjar, entre d'altres. Afirmar que està malalta, sola, sense que algú la pugui ajudar.

Actuació

Es demana informació a la responsable de l'Àrea de Gestió d'Acció Social. En la resposta tramesa es descriuen les actuacions que s'han fet des del departament de Serveis Socials per atendre a la ciutadana, com la tramitació de la Renda garantida de Ciutadania i també informació sobre la sol·licitud d'un habitatge social, a més de donar-li suport a través del banc d'aliments i en el pagament de subministraments.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018070Q

Assumpte

Està en procés de divorci, en compliment de la sentència judicial ha de deixar el pis en el qual vivia amb el seu marit. Exposa la situació de vulnerabilitat en la qual es troba. El nucli familiar l'integren la promotora de la queixa, un fill de 24 anys, amb una discapacitat intel·lectual del 34%, que va arribar de fa dos mesos a Cornellà amb la seva dona, un fill de la parella de 10 mesos i un menor de tres anys fruit d'una anterior relació d'aquesta. La ciutadana indica que no tenen cap ingrés. Relata que reben ajut de Càritas, però és insuficient per afrontar les necessitats bàsiques del dia a dia.

Actuació

En la informació aportada per l'Àrea d'Acció Social es dedueix que hi ha una coordinació entre els serveis socials i Càritas per donar els ajuts necessaris a la família i també informació per poder tramitar una Renda Garantida Ciutadana. La família ha resolt la problemàtica habitacional amb el lloguer d'unes habitacions.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018071Q

Assumpte

L'empresa subministradora d'electricitat li denega el bo social perquè necessita presentar un informe de serveis socials. Aquests deriven al ciutadà a l'Oficina d'Eficiència Energètica.



Actuació

Una vegada iniciada la tramitació de l'expedient, el ciutadà fa arribar a la sindicatura una comunicació de la companyia de subministraments que l'informa que s'ha prorrogat sis mesos la formalització del bo social, al qual pot optar.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018077Q

Assumpte

Compareix la promotora de la queixa per relatar que la seva mare està malalta de parkinson. El tractament de la malaltia consisteix en injectar-li diàriament la dosi de la medicació que té prescrita pels professionals mèdics de l'hospital. Un dels problemes d'aquest tipus de tractament és el del diàmetre de les agulles intravenoses per injectar-li el fàrmac. El model que facilita el Sistema Nacional de Salut genera efectes secundaris i lesions en pacients que necessiten injectar-se la dosi diàriament i mantenir el contacte amb la pell per un temps llarg. Existeix al mercat una agulla menys agressiva, però que té un cost econòmic molt superior que no és assumible en el seu cas.

Actuació

Entenent que el cas pot lesionar el dret a la salut i que escapa de les competències el Síndic Local es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya pel seu estudi. En la tramitació de l'expedient el Síndic de Catalunya informa que el centre que li dispensa la medicació treballa perquè aquestes agulles puguin estar disponibles per a tots els pacients per al tractament de la malaltia.

Resultat Pendent.

Expedient 2018087Q

Assumpte

Compareix la promotora de la queixa expressant que és cuidadora d'una senyora, de 87 anys, amb un Grau III de dependència, no percep cap ajut econòmic de la Llei de dependència. La promotora de la queixa relata que ella té un Grau II de dependència. Tenen l'ajut d'una treballadora familiar durant una hora de dilluns a divendres i reclama més ajut des de serveis socials.

Actuació

En la resposta aportada per l'Àrea d'Acció social, el defensor no observa una actuació de la qual es pugui deduir un incompliment de la Llei de dependència que lesioni els drets de les dues persones que viuen al domicili.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018088Q

Assumpte

Exposa que va presentar a l'Oficina d'eficiència energètica municipal uns rebuts de l'any 2017 corresponents a subministrament de gas i electricitat perquè no en podia assumir el pagament. L'import era d'uns 300 euros, aproximadament, que l'empresa subministradora li segueix reclamant.

Actuació

Es demana informació al responsable tècnic de l'Oficina d'eficiència energètica per conèixer en quin punt es troba la tramitació del deute de la promotora de la queixa i sobre la informació que es dona al ciutadà en general. Amb la resposta del departament, el Síndic considera que l'actuació de l'Oficina d'eficiència energètica en la tramitació i compromís de pagament dels rebuts de subministraments bàsics aportats per la ciutadana s'ajusta als objectius que es desprenen de la seva creació.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018090Q

Assumpte

Al·lega que dorm al carrer i està malalt, situació a la qual afegeix l'absència d'ingressos per a cobrir les necessitats bàsiques del dia a dia i una manca d'ajut per part dels serveis socials municipals.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social. De la resposta rebuda, el Síndic, tot i la versió que ofereix el ciutadà, no observa una desatenció per part del serveis socials municipals.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018094Q

Assumpte

Viu amb la seva família, integrada per la parella i quatre fills, dos d'ells menors d'edat en un pis de la SAREB del que té una ordre de llançament. Desciu que la situació de la família és d'exclusió social. Reben ajuts de la Botiga solidària, entre d'altres. Reclamen que l'actual propietari els gestioni un lloguer social.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea de Gestió d'Acció Social i al gerent de Procornellà (2018093Q) en confluïr en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat i de manteniment de l'habitatge. Per la resolució d'aquest expedient, el Síndic parla



amb el ciutadà, el qual l'informa que el procediment de desnonament està aturat i que hi ha obert un mecanisme de negociació a través de la PAH per aconseguir un lloguer social.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018096Q

Assumpte

La promotora de la queixa informa que se li ha obert un procediment judicial de desnonament per manca de pagament de l'habitatge que ocupa des de fa molts anys. La família es troba en situació de vulnerabilitat. La veïna cobrava la Renda Garantida de Ciutadania que ha deixat de percebre a causa dels ingressos d'un del seus fills. L'habitatge està afectat per un Pla urbanístic.

Actuació

Es sol·licita informació al gerent de Procornellà (2018092Q) i a la cap de l'Àrea de Serveis Socials sobre els ajuts que rep la família i dels tràmits realitzats per a garantir el dret a l'habitatge i l'accés a un lloguer social. De la informació rebuda per part dels responsables municipals es dedueix que el procediment judicial està aturat. La resolució està pendent del desenvolupament del Pla urbanístic i del procés judicial.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018097Q

Assumpte

Exposa que ha sol·licitat als Serveis Socials el servei de teleassistència i el servei d'ajut a domicili pel seu marit de 85 anys amb un grau de dependència. Afirmar que la treballadora social li ha requerit la documentació necessària, advertint-li que hi ha llista d'espera. La promotora de la queixa indica que al 2016 ja va fer la mateixa petició. En aquest sentit, aporta dos escrits de resposta de l'Ajuntament on se li comunica que no es pot atendre la seva demanda a causa d'altres amb major necessitat.

Actuació

Es demana informació sobre les previsions per a poder gaudir del Servei de teleassistència i de l'ajut a domicili. S'informa al Síndic que el servei de teleassistència ja s'ha activat a l'hora de rebre l'informe sol·licitat. Tot i això, no se informa dels ajuts a domicili que rep la família, motiu pel qual es demana una ampliació de l'informe. La resolució de l'expedient està pendent de la resposta ampliada pels responsables del departament d'Acció Social.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018098Q

Assumpte

Expressa el desacord amb la resposta a la sol·licitud per optar a una vivenda assequible. El comitè d'adjudicacions li denega la sol·licitud per no complir amb els requisits d'ingressos mínims. En l'apartat sisè punt 3è del Reglament per accedir a l'oferta d'habitatges assequibles promoguda per la societat d'arrendament immobiliari, es determina que els ingressos mínims de la unitat familiar per optar a la promoció d'un habitatge han de ser 14.000 euros nets anuals en el moment de la revisió de la documentació. La promotora de la queixa adjunta certificat de retencions on es determinen els ingressos.

Actuació

El Síndic sol·licita informació als responsables d'Habitatge de l'Ajuntament. Recorda en la seva resolució que l'accés a l'habitatge és un dret fonamental i que els procediments han de garantir la igualtat, especialment en el casos de persones i famílies en situació de vulnerabilitat o amb escassos recursos econòmics. I, finalment, que en el procés d'adjudicació, com en el cas descrit, els responsables públics han de mantenir el paper de valedors dels drets de la ciutadania. El Síndic insta a revisar l'expedient al considerar que la ciutadana te raó.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018099Q

Assumpte

La ciutadana afirma que el seu marit compleix condemna en un centre penitenciari de Catalunya. No li han concedit el tercer grau per a poder treballar. Indica que per manca de recursos no pot assumir les despeses de l'hipoteca. Pendent d'un desnonament, està malalta i té un fill que estudia.

Actuació

El Síndic demana informació a la Coordinadora contra la Marginació per rebre assessorament en el cas que planteja la veïna. Amb posterioritat, la ciutadana es reuneix amb el Síndic i aquest li indica que ha de concertar una visita amb els serveis socials municipals per a què l'informin dels ajuts als quals pot accedir. En la tramitació de la queixa, el Síndic ha intentat posar-se en contacte amb la promotora de la queixa per esbrinar l'evolució del seu cas. No ha estat possible contactar amb la veïna.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2018102Q

Assumpte

Dos membres d'una família exposen quina és la seva situació després de llogar un habitatge sobre el que hi ha en curs una execució de llançament. Afegeixen que desconeixien aquesta circumstància fins que els va advertir una veïna, una vegada instal·lats a l'immoble. Els promotors de la queixa presenten un contracte de lloguer signat amb la part demandada en un procés d'execució hipotecària per una entitat bancària.

Actuació

El Síndic resol a aquest cas a través de la sol·licitud d'informe als serveis socials municipals de l'expedient 2018109Q. De l'informe esmentat es dedueix que la família ha deixat l'habitatge i que s'han traslladat a un altre. No requereixen suport professional, atès que disposen de recursos econòmics per a poder llogar un altre pis i cobrir les seves necessitats bàsiques.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018104Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que li han programat el desnonament del pis on viu, que ha llogat a un tercer i és propietat de l'Agència Catalana de l'Habitatge (ACH). Mare de tres fills menors d'edat i en situació de vulnerabilitat manté contactes per a tramitar un lloguer social. Afirmar que des de l'ACH li comuniquen que els serveis socials ha d'actuar en aquesta situació.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social que informa sobre les negociacions del seu departament amb l'ACH. El defensor entén que l'atenció rebuda pels serveis socials en relació a la problemàtica que planteja la veïna s'integra en el protocol d'actuació de casos similars. En el seguiment del cas, el Síndic contacta amb la veïna i amb els serveis socials que li comuniquen que la situació habitacional no ha variat, tampoc hi ha nova data prevista per a un llançament. El Síndic no tanca l'expedient fins que no s'aclareixi la situació habitacional de la família.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018107Q

Assumpte

La promotora de la queixa informa que se li ha obert un procediment judicial de desnonament per manca de pagament de l'habitatge que ocupa des de fa uns anys. La família es troba en situació de vulnerabilitat. La ciutadana exposa que arrossega deutes de lloguer per manca d'ajuts i per haver destinat recursos a millorar les males condicions de l'habitatge. L'habitatge està afectat per un Pla Urbanístic.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa pel qual es sol·licita informació al gerent de Procornellà (2018106Q) i a la cap de l'Àrea de Serveis Socials sobre els ajuts que rep la família i dels tràmits realitzats per a garantir el dret a l'habitatge de la família i l'accés a un lloguer social. De la informació rebuda per part dels responsables municipals es dedueix que el procediment judicial està aturat. S'informa dels ajuts als menors.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018112Q

Assumpte

La promotora de la queixa indica que es troba en una situació de necessitat extrema. Acomiadada del treball, tramita l'atur i destaca que amb els ingressos actuals no pot cobrir les necessitats bàsiques. Està en procés de separació, amb la qual cosa els ingressos han minorat i ha deixat de pagar l'hipoteca durant els darrers mesos. Aquesta situació li ha generat una situació d'angoixa que es detecta en la entrevista amb el Síndic. Des d'aquesta oficina es deriva a la promotora de la queixa al SIPA.

Actuació

També demana informació a la directora de l'Àrea d'Acció Social en relació al cas. Els serveis socials van atendre a la ciutadana en dues entrevistes i, segons l'informe dirigir al Síndic, es va realitzar acompanyament als serveis de salut. En aquesta fase, la veïna mort. El Síndic no fa cap altra valoració, entenent que abans del decés la ciutadana va ser atesa correctament pels serveis socials municipals.

Resultat *Tràmit negatiu.*

Expedient 2018124Q

Assumpte

Afirma que ha trigat quatre mesos perquè la treballadora social li doni hora. Relata que el dia programat no l'ha atès. Torna als pocs dies, a causa de la situació de vulnerabilitat habitacional en la qual es troba li indiquen que no es possible fer la reunió.



Actuació

Es tramita la queixa i se sol·licita informe a l'Àrea d'Acció Social, fent referència a la Iniciativa d'ofici 2017007I, relacionada amb les llistes d'espera als serveis socials bàsics, de la qual no hi ha resposta. La ciutadana, finalment, és atesa. En relació al retard en l'atenció, el Síndic considera que no es pot fonamentar en la baixa laboral d'un treballador social la demora en l'atenció a la ciutadana. El dret a baixa és un dret fonamental del treballador i no ha de ser en cap cas un justificant de la situació i menys en casos de vulnerabilitat.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018130Q

Assumpte

El promotor de la queixa es dirigeix al Síndic en diferents ocasions per plantejar la vulneració dels seus drets per part d'institucions públiques relacionades amb serveis socials i d'atenció sanitària.

Actuació

El Síndic desestima la queixa en considerar que de la documentació aportada pel ciutadà i de les consultes fetes per la pròpia sindicatura no es desprenen motius de queixa i, per tant, una afectació en els drets que li són inherents.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018170Q

Assumpte

Describeix una suposada manca d'atenció dels referents socials. D'acord amb la seva descripció percep un tracte discriminatori i la utilització d'expressions que considera despectives i que la fan sentir incòmoda. La veïna és mare de tres fills menors d'edat. Fa un any que la situació familiar ha canviat a conseqüència de perdre la feina. Família monoparental indica que una vegada acabada la prestació de l'atur li quedarà com a únic ingrés un ajut de 426 euros. Aquest és el motiu del contacte amb els serveis socials. Relata que els pares dels seus fills no li paguen la manutenció. Ho ha denunciat en el jutjat.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la responsable de l'Àrea d'Acció Social que informa que rep atenció des de 2007. S'indica que en la darrera entrevista amb la seva referent va desistir de ser atesa pels serveis socials municipals. En la resolució, el Síndic destaca que per realitzar el seu treball els serveis socials han de disposar de tota la informació que es consideri rellevant i el ciutadà ha d'entendre que, a més de l'ajut que rep, té el deure de complir amb els requeriments que se li demanen. És des d'aquestes

consideracions, i a la vista del informe tramès per la responsable d'Acció social, que no aprecia manca de diligència en l'atenció de la ciutadana.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018187Q

Assumpte

Exposa la situació econòmica i habitacional en la qual es troba la família. Indica que la propietària de vivenda on viu actualment ha presentat una demanda que insta a desocupar-la. No té recursos econòmics per poder accedir a un habitatge de lloguer en el mercat privat. Relata que ha sol·licitat un habitatge social i que està inscrita en la Mesa d'Emergència Social d'Habitatge. Afegeix que la seva referent social està de baixa i no li han assignat una nova treballadora social que la pugui atendre.

Actuació

S'admet a tràmit i es demana informe al cap de l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà (2018186Q) en relació al procediment a seguir en relació a l'adjudicació d'un habitatge social i dels ajusts que rep la família, en especial els que han de garantir el dret de protecció dels infants. La resolució de l'expedient està pendent de l'informe d'Acció Social que el Síndic ja ha reclamat.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018203Q

Assumpte

La ciutadana té 72 anys. Presenta una patologia mèdica que li impedeix la cura del seu fill de 50 anys, dependent (Grau III) des dels 10 anys i que ella ha cuidat mentre la seva salut li ho ha permès. Actualment, el fill està ingressat a una residència sociosanitària fins a finals del mes d'octubre en que ja no podrà seguir. Té sol·licitada una plaça de residència per a discapacitats però, segons la informació rebuda, hi ha una llista d'espera de tres anys. Per la seva edat no pot optar a una plaça de residència per a gent gran. A més de no poder atendre al seu fill, la vivenda en la qual viuen tampoc no té mitjans per la seva cura.

Actuació

Amb la informació aportada des de l'Àrea de Serveis Socials, el Síndic entén que la promotora de la queixa és atesa adequadament pels referents socials i que la família rep el suport necessari per a seguir amb la tramitació del recurs residencial per a persones amb discapacitat. La problemàtica generada pel temps d'espera a plaça residencial la tramita el Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2018204Q

Assumpte

La promotora de la queixa va tramitar a través d'aquesta institució l'expedient de queixa 2017111Q sobre un excés de demora en la recepció de l'ajut SAD. En la resolució, el Síndic va considerar que el temps que va transcórrer entre la sol·licitud del servei i l'inici de la prestació era excessiu. La situació s'altera després que la senyora cau i en el procés de recuperació passa un temps fora de casa. Els familiars avisen als serveis socials de la situació i una vegada que retorna al seu domicili es demana reactivar l'ajut SAD. La promotora de la queixa exposa que ha trucat als serveis socials per a recuperar el servei i li comuniquen que no hi ha una referent per atendre la seva petició.

Actuació

El Síndic demana informació a la responsable de l'Àrea de Gestió d'Acció Social per esbrinar quines són les accions previstes per a resoldre el cas i l'estat de la tramitació del SAD. De la resposta rebuda dels serveis socials municipals es dedueix que la demanda de la promotora de la queixa està en vies de solució.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018220Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la situació de vulnerabilitat en la qual es troba actualment. Indica que viu al carrer a l'interior del seu cotxe. Afegeix que els ingressos del seu treball (entre 600 i 800 euros al mes) i el fet que vagi encadenant contractes no li permeten cobrir les seves necessitats habitacionals ni personals. Relata que va ocupar un habitatge. Els facilitadors de l'operació li van dir que era d'una entitat bancària i que una vegada dins li tramitarien un lloguer social. L'immoble era d'un particular. Ara es troba al carrer i sense ajuts.

Actuació

En la tramitació de la queixa la ciutadana exposa novament al Síndic que la seva situació ha empitjorat per manca de treball i malaltia. Se la deriva d'urgència als serveis socials. En la tramitació del cas, s'informa al defensor que la ciutadana s'ha traslladat a una altra població i és atesa pels serveis socials d'aquest municipi.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018224Q

Assumpte

Exposa que li han suspès la Renda Garantida Ciutadana (RGC) per no presentar el conveni regulador de la seva filla. Al·lega que no el pot presentar perquè l'ha de ratificar el jutge i això es demora. No té recursos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques. Viu a un habitatge propietat de la SAREB des de fa temps i vol pactar un lloguer social. Tot i que ha rebut ajut urgent de serveis socials afirma que actualment no disposa de cap referent social.

Actuació

En relació al seguiment des de Serveis Socials, s'indica que la família ja disposa de referent social a territori i es detallen els ajuts de subsistència que es fan. La promotora de la queixa forma part de la Mesa d'Emergència social pel que fa a la demanda d'un habitatge públic.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018230Q

Assumpte

La promotora de la queixa ha de deixar l'habitatge on viu perquè la propietària no li vol renovar el contracte. Informa que ha denunciat al Jutjat un presumpte assetjament per part de la propietat. No té recursos econòmics per accedir a un habitatge de lloguer privat. És mare de tres fills menors d'edat. Separada del seu marit per violència de gènere. Té uns ingressos mínims provinents del seu treball i del conveni regulador dels seus fills. Segons la informació que aporta està inscrita en la Mesa d'emergència social per ser adjudicatària d'un habitatge social. Va sol·licitar la RGC que se li ha denegat. S'ha inscrit al Pla de Millora de les rendes baixes.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social en relació a la problemàtica habitacional de la família, les gestions per la percepció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i sobre els ajuts específics als fills menors d'edat. A la resposta, es descriuen els ajuts i atencions a la família. No obstant, el Síndic sol·licita ampliar la informació per poder fer la resolució. Paral·lelament, demana informació al gerent de Procornellà (2018231Q) que confirma que la ciutadana està inscrita a la Mesa d'emergència social.

Resultat Pendent de resolució.



Expedient 2018233Q

Assumpte

La ciutadana indica que vol sol·licitar als serveis socials la renovació de l'ajut de la botiga solidària, atès que no pot atendre les necessitats bàsiques de la seva família. Es mare de dos fills menors d'edat, té uns ingressos mínims. Indica que li programen una visita a la referent social, però considera la demora massa llarga.

Actuació

El Síndic demana informació del cas a la cap d'Acció Social per esbrinar quin és el criteri sobre la concessió i renovació dels ajuts provinents de la botiga solidària i sobre la confirmació de les dades que aporta la promotora de la queixa. De l'informe es dedueix que la treballadora social de referència junt amb altres serveis municipals han posat en marxa un pla de treball per intentar vincular als menors a serveis educatius. En l'informe s'explicita que la família negocia un lloguer social amb l'entitat bancària. El Síndic sol·licita un informe detallat sobre les darreres actuacions en relació a les dificultats en el seguiment dels menors, sobre l'actuació dels serveis socials en la negociació del lloguer social i relatiu a la possible percepció de la Renda Garantida Ciutadana. Per poder fer la resolució manca l'esmentat informe del departament d'Acció Social que ha estat sol·licitat i reclamat.

Resultat *Pendent de resolució.*

Expedient 2018242Q

Assumpte

Exposa que vol presentar una queixa al Síndic per la mala atenció rebuda per un funcionari de l'oficina de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya amb seu a Cornellà.

Actuació

El Síndic informa a la ciutadana que no pot atendre la seva queixa. Li comunica que abans ha de presentar-la per escrit a la mateixa oficina de la Generalitat de Catalunya. En cas que no obtingui resposta pot acudir novament al Síndic municipal per estudiar la tramitació d'un expedient de queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. En la tramitació de l'expedient, el Síndic demana informació a un tècnic del SIPA per esbrinar quin tipus d'atenció rep la ciutadana, atès que està pendent de la realització d'un PIA i ha sol·licitat el trasllat de l'expedient a Cornellà. De la resposta es dedueix que la ciutadana és atesa adequadament pels serveis socials municipals.

Resultat *Tràmit positiu.*

Expedient 2018245Q

Assumpte

La ciutadana sol·licita l'empament del Síndic atesa la seva vulnerabilitat habitacional. Viu a una vivenda d'una entitat bancària i la volen desnonar.

Actuació

El Síndic considera que ha de sol·licitar una entrevista amb una treballadora social. Se l'orienta al SIPA per rebre informació. En la tramitació de l'expedient, des de l'Oficina del Síndic es contacta amb la promotora de la queixa per comprovar si ha seguit les indicacions del Síndic i si és atesa per serveis socials.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018248Q

Assumpte

El Síndic va atendre a aquesta ciutadana fa uns mesos, el seu marit compleix condemna en un centre penitenciari de Catalunya. Des de llavors la seva situació econòmica és molt crítica. Està malalta i no pot treballar. El Síndic va suggerir a la veïna que contactés amb els serveis socials municipals. Presenta una nova queixa per la manca d'atenció dels serveis socials municipals. Exposa que fa més d'un mes que va sol·licitar visita amb la treballadora social i que encara no se l'ha atès, tot i la situació de vulnerabilitat.

Actuació

Analitzat el cas s'admet a tràmit la queixa motiu pel qual demana a l'Àrea d'Acció social si té constància dels fets i la previsió per atendre-la. La resolució del cas resta pendent de l'esmentat informe que ha estat reclamat.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018258Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que té impagats rebuts de llum de l'any 2015 i 2016, que els va presentar a l'Oficina d'Eficiència Energètica i que ja li tramiten. Tot i això, indica que l'empresa subministradora els hi segueix reclamant.

Actuació

El Síndic informa al ciutadà que mentre sigui atès per l'Administració no pot actuar. En cas que li tallin el subministrament elèctric pot acudir novament al defensor per estudiar la tramitació d'una queixa.

Resultat Desestimada.



Expedient 2018268Q

Assumpte

Compareix una veïna sol·licitant l'emparament del Síndic pel seu ex-marit. Relata que durant uns anys ha estat ingressat en un socio-sanitari i que actualment viu al carrer. Al·lega que els serveis socials no l'atén.

Actuació

El Síndic contacta amb responsables de l'Àrea d'Acció Social que l'informen de les gestions que fan per aquest ciutadà i la seva família.

Resultat Tràmit positiu.

Renda Garantida de Ciutadania

Expedient 2018103Q

Assumpte

Describeix la situació de vulnerabilitat en la qual es troba la família. La seva dona ha deixat de percebre la Renda Garantida de Ciutadania, únics ingressos de la família composta pel matrimoni i cinc fills.

Actuació

Es demana informació sobre la situació de vulnerabilitat de la família després de l'extinció de la Renda Garantida Ciutadana (RGC) i el seguiment que es fa per cobrir les seves necessitats mentre no es resol la situació. A la informació rebuda es descriuen els imports rebuts per subsistència i subministres d'anys anteriors i més recents. El Síndic valora la tramitació de les dades, tot i que aquestes no incorporen, tal com demanava en la sol·licitud, informació sobre el pla de treball establert mentre dura la situació de vulnerabilitat de la família. En concret, no hi ha informació sobre l'expedient de la RGC i de les actuacions que s'han fet des de serveis socials municipals per a facilitar la seva resolució. En conseqüència, es manté obert l'expedient a l'espera de la resolució del cas.

Resultat Pendent de resolució.

Expedient 2018105Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la disconformitat amb la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, on se li comunica

que se li denega la prestació de la Renda Garantida Ciutadana. La decisió es fonamenta, d'acord amb la resolució, en el incompliment del requisit: "Estar inscrit com a demandant d'activació laboral a l'òrgan públic competent en matèria d'ocupació de la Generalitat". El ciutadà ha presentat un recurs a l'Administració acreditant la seva inscripció com a demandant de treball en les dades assenyalades. Adjunta Certificat del Servei d'Ocupació de Catalunya. No ha rebut cap resposta.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a que valori la tramitació de la queixa.

Resultat Pendent.

Expedient 2018113Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la disconformitat amb la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, on se li comunica que se li extingeix la prestació de la Renda Garantida Ciutadana. La decisió es fonamenta en l'incompliment de les obligacions que tenen els destinataris de la RGC en no haver comunicat a l'entitat gestora els canvis de situació personal, familiar o patrimonial que puguin modificar la prestació econòmica. La ciutadana al·lega que hi ha una errada en el seu expedient i que ella sempre ha comunicat als serveis socials municipals la situació de la seva família, que atenen per altres problemàtiques.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a que valori la tramitació de la queixa.

Resultat Pendent.

Expedient 2018116Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu la seva situació personal i els problemes econòmics que té per tramitar l'arrelament social amb la seva família. També exposa la disconformitat amb els requisits que ha de complir per a percebre la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), especialment quan ha de viatjar al seu país. Indica que la treballadora social li ha facilitat per escrit les condicions.



Actuació

En relació al cas descrit, el Síndic incideix en les observacions que li fa la treballadora social per seguir les instruccions dels requisits que ha de complir per cobrar la RGC. No hi ha fonament per poder presentar la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018125Q

Assumpte

Explica que li van extingir la prestació econòmica en concepte de Renda Garantida Ciutadana (RGC). Assegura que s'ha quedat sense recursos. Exposa que la treballadora social de referència ha fet un escrit de reclamació a la Generalitat de Catalunya i que ella mateixa ha presentat un recurs en considerar que se li vulneren els seus drets i que la causa per qual se li extingeix la RGC no existeix. La família està integrada per la mare i dos fills menors d'edat.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social. En l'escrit de resposta s'informa de les gestions que ha realitzat la referent social per orientar a la família en el recurs que va presentar per a revertir la extinció de la RGC per no haver notificat canvis en la seva unitat de convivència. Atesa la situació de la família s'explicita el compromís de tramitar per part de serveis socials ajuts fins que hi hagi la resolució de la RGC. El Síndic valora positivament l'atenció que rep la família des de l'Àrea de Gestió Social. Destaca, en la resolució del cas, el sobreesforç que fa l'Administració municipal per ajudar a la família econòmicament per un fet que no li és imputable. Però juntament amb el dret d'ajuda, agrega, existeix el deure del ciutadà a ser responsable i coneixedor de les seves obligacions, especialment quan la percepció de la prestació l'obliga a notificar canvis a la unitat familiar, com és el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018126Q

Assumpte

Exposa que se li ha extingit la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) sense cap avís. Agrega que té un fill en edat escolar al qual li pot afectar greument aquesta situació. Va presentar un recurs d'alçada a la Generalitat de Catalunya.

Actuació

S'informa a la ciutadana que ha d'esperar a la resolució del recurs presentat. Se li comunica que en cas que no rebí resposta en un termini de tres mesos o consideri que aquesta vulnera els seus drets acudeixi novament a la sindicatura municipal per derivar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018128Q

Assumpte

Relata que li han extingit la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) sense cap avís. Indica que com a beneficiària de l'ajut PIRMI li van enviar un escrit en el qual li comunicaven que no havia de fer cap tràmit per percebre la RGC. Ara li diuen que li extingeixen la RGC perquè no està donada d'alta a l'atur. A la situació s'afegeix que ella no pot treballar, està malalta i aporta un certificat mèdic que ho acredita.

Actuació

La ciutadana ha d'aportar la documentació corresponent a la resolució d'extinció de la RGC que ha rebut i de la reclamació que ha fet a la Generalitat de Catalunya per estudiar la queixa i derivar-la al Síndic de Greuges de Catalunya per la seva tramitació. En el seguiment de la queixa es contacta que s'ha resolt el recurs positivament.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018136Q

Assumpte

Relata que mentre es resolt el recurs sobre la denegació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) els serveis socials li han aprovat un ajut de 400 euros per uns mesos. Afirmar que només ha cobrat un mes. Afegeix que la situació en la qual viu és molt precària i que té al seu càrrec una filla menor d'edat. D'altra banda, exposa que va sol·licitar per la seva filla un ajut per assistir durant el mes d'agost a les activitats d'un casal en el qual va fer la preinscripció, però els responsables del casal li comuniquen que els serveis socials municipals li han de donar el vist i plau.

Actuació

El Síndic sol·licita informació sobre el cas relativa als ajuts rebuts pel ciutadà i també en relació a la filla de cara a salvaguardar el dret al lleure i a una alimentació digne. Amb la resposta emesa, el defensor no observa una desatenció per part de l'Administració municipal. Informa que ja se li ha restablert la RGC.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018173Q

Assumpte

Exposa que té suspès el cobrament de la percepció de la Renda Garantida Ciutadana (RGC) sense que se li hagi notificat. Està acreditat que és una errada de l'Administració de la Generalitat, motiu pel qual ha presentat el corresponent recurs.



Actuació

Durant la tramitació de l'expedient, la ciutadana informa que ja se li ha reprès la percepció de la RGC, inclosos els endarreriments que li pertocuen.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018199Q

Assumpte

Exposa que li han suspès el cobrament de la Renda Garantida Ciutadana (RGC) sense cap advertiment o notificació per part de l'Administració. Indica que els serveis socials municipals no l'atenen i que no té designada referent social.

Actuació

Aquest expedient queda resolt amb la comunicació de la ciutadana indicant que ja se li ha reprès el cobrament de la RGC.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018202Q

Assumpte

El promotor de la queixa planteja la situació de vulnerabilitat en la qual es troba la família després denegar-li la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Destaca que no té recursos per cobrir les necessitats bàsiques ni per comprar els medicaments que ha de prendre per la seva patologia.

Actuació

El Síndic atén la queixa d'aquesta família indicant-li que pel que fa a la denegació de la RGC aporti la documentació corresponent per dirigir la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Quant al tema dels medicaments s'indica al ciutadà que parli amb la treballadora social del seu CAP perquè, atesa la seva situació de vulnerabilitat, valori l'exempció del pagament.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018218Q

Assumpte

Relata que ha deixat de cobrar la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) sense cap avís. Per aclarir-lo demana consulta a la referent social, que l'informa que no ha presentat la documentació requerida. La ciutadana al·lega que no va rebre cap notificació i que la direcció de l'enviament no és correcta. La promotora de la queixa afegeix que es troba sense cap tipus d'ingrés i no pot assumir les despeses per a poder cobrir les necessitats bàsiques de la família.

Actuació

Es demana informació sobre l'actuació dels Serveis Socials municipals en el cas i els ajuts que s'han tramitat a la ciutadana fins que es resolgui la suspensió de la RGC. Es comprova que hi ha hagut una errada en la tramitació de l'expedient i es reprèn la prestació. Mentre, els serveis socials li han proporcionat ajuts.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018238Q**Assumpte**

La ciutadana exposa que el passat mes de maig li va ser notificada l'extinció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) per deixar de complir alguns dels requisits exigits per ser perceptora de la prestació. Contra aquesta resolució ha presentat a la Generalitat dos recursos d'alçada que no li han contestat.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya per a que consideri la seva tramitació.

Resultat Pendent.

Expedient 2018256Q**Assumpte**

Exposa al Síndic la situació de vulnerabilitat en la qual es troba. Afirmar que no té cap ingrés per cobrir les necessitats bàsiques del dia a dia. Al 2017, va sol·licitar la percepció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) que no s'ha resolt. Afegeix que des del SOC li suggereixen que sol·liciti una altra vegada la prestació en lloc de presentar un recurs d'alçada.

Actuació

Destacant la suposada anomalia que el fet suposa i atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a que consideri la seva tramitació.

Resultat Pendent.



Dependència

Expedient 2018003Q

Assumpte

Exposa la situació de dependència del seu marit, dependent menor de 60 anys i que ha de ser ingressat a la una residència pública o privada. Per sol·licitar plaça pública ha de complir el que disposa la instrucció 5/2017 per la gestió i aplicació de les disposicions normatives derivades de la Llei 30/2016, de 14 de desembre, de promoció d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que fa referència a l'exempció del requisit d'edat respecte al procediment d'accés als serveis i programes d'atenció a la dependència.

Actuació

S'informa a la promotora de la queixa que es desestima en considerar que ha de seguir les instruccions de la treballadora social de referència per a tramitar la sol·licitud, tal com se li va recomanar en un expedient anterior (2017149Q). En la resolució del mencionat expedient es deia a la ciutadana que si ho considerava oportú es podia derivar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018032Q

Assumpte

La seva mare va a un centre de dia. A causa de l'empitjorament de la seva salut ha de sol·licitar una plaça pública de residència. Té diagnosticat un Grau II de dependència. Van sol·licitar una revisió de grau i el resultat és negatiu. Des de les oficines de la Generalitat de Catalunya se li suggereix que és millor que sol·liciti novament la revisió del Grau abans de recórrer la resolució de denegació. Des de fa sis mesos ha intentat posar-se en contacte amb el treballador social de referència municipal, sense èxit. Li han concertat cita tres vegades i quan acudeix l'oficina està tancada. Li han comunicat que derivaran el seu cas a una altra oficina.

Actuació

El Síndic demana informació a la responsable de Serveis Socials sobre la situació de l'oficina i els motius de la demora per atendre a la veïna. A la vista de la informació aportada, es dedueix que la veïna ja se l'atén.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018042Q

Assumpte

Exposa les dificultats per obtenir una plaça pública de residència per a la seva mare de 94 anys. Presenta una resolució de la Direcció General de Protecció Social de la Generalitat de Catalunya en la qual se li reconeix un Grau II de dependència. Ha presentat dues sol·licituds a residència pública i està a l'espera de la disponibilitat als centres. La treballadora social l'informa que la demora és de fins a tres anys. Afegeix que no poden pagar una plaça privada per manca de recursos.

Actuació

A la vista de l'informe aportat des de l'Àrea d'Acció Social, el Síndic aprecia que hi ha hagut per part dels responsables locals un seguiment i atenció a les necessitats de la ciutadana i que no hi ha una desatenció que pugui generar una minva de drets. Feta aquesta consideració, el Síndic constata les dificultats que té l'aplicació de la Llei de dependència per manca de recursos procedents de l'Estat i de desenvolupament per part del Govern de la Generalitat i la resposta deficient a les previsions que preveu la normativa per garantir l'autonomia personal dels ciutadans.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2018045Q

Assumpte

Destaca que el seu marit té el Grau II de dependència. Pel seu empitjorament van haver de ingressar-lo a una residència i que, de moment, no és concertada. No pot pagar la quantitat sol·licitada. Té sol·licitades tres residències públiques, però li han comunicat que hi ha una llista d'espera de tres anys.

Actuació

Es sol·licita informació sobre el cas a la cap de l'Àrea d'Acció Social indicant-li que ha d'informar al ciutadà sobre el tràmit de revisió del Grau de dependència i la previsió d'ajuts per sufragar les despeses d'una plaça de residència privada abans d'accedir a una de pública. De la resposta es dedueix que la demanda de la promotora de la queixa està en vies de solució.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018046Q

Assumpte

Exposa la seva disconformitat amb la denegació del Grau de dependència sol·licitat al seu pare. Ha presentat un recurs a la Generalitat de Catalunya.



Actuació

Abans de valorar si es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya es demana informació als serveis socials municipals. Aquests informen de les orientacions que han facilitat al ciutadà. S'afegeix que té concedit el servei de teleassistència per evitar situacions de risc i al setembre del 2017 se li va concedir el servei d'ajut a domicili, concretat en tres hores a la setmana per fer acompanyament, passeig i compres. En el procés d'anàlisi de les dades desisteix de la tramitació de la queixa.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018061Q

Assumpte

Describeix una suposada manca d'atenció dels serveis socials municipals. Considera que es van vulnerar els drets del seu pare, mort al passat desembre, en no gestionar correctament la formalització del PIA com a conseqüència del reconeixement del Grau III de dependència al 2017. Afegeix que en la resposta que va rebre de l'Administració municipal i de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya s'indicava que el PIA no estava tancat, ja que la família havia de signar un document per la seva formalització. Argumenta que no ho va fer per manca d'informació de la seva referent.

Actuació

En la resposta de Serveis Socials, s'indica que la modificació del PIA del pare de la promotora de la queixa es va realitzar, però no es va lliurar correctament abans de la data de defunció del titular. Per aquest motiu, es van iniciar les gestions oportunes per què es reconegués en els hereus el dret a percebre la prestació. S'afegeix que es va rebre l'autorització per part del cap de Serveis Territorials de la Generalitat a presentar l'esmentada modificació del PIA al Grau III, modificació que va ser validada. Es va informar a la filla del perceptor que un cop rebessin de la Generalitat la resolució de modificació del PIA del seu pare, els hereus podien reclamar els endarreriments de la prestació per cuidador no professional a través de prestacions meritades i no percebudes.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018068Q

Assumpte

La ciutadana presenta una queixa per una suposada mala praxis del facultatiu de la residència on està ingressada la seva mare amb un Grau III de dependència. Es presenta acompanyada d'altres persones afectades per la mateixa problemàtica i que viuen en diferents municipis. Ha dirigit una queixa al Departament de Benestar Social de la Generalitat, sense resposta.

Actuació

Des de la sindicatura se'ls informa de la possibilitat de fer una queixa conjunta dirigida al Síndic de Greuges de Catalunya, exposant-li aquesta problemàtica. Una altra opció es tramitar-ne una de les persones empadronades a Cornellà. S'atura el tràmit.

Resultat Desistiment.

Expedient 2018190Q**Assumpte**

El seu germà té una discapacitat des dels 10 anys, amb un reconeixement del Grau III de dependència. Ha estat a cura de la seva mare fins que aquesta se li ha diagnosticat una patologia que l'impedeix exercir aquesta funció. Han sol·licitat una residència per a discapacitats, però hi ha una llista d'espera de tres anys.

Actuació

Durant la entrevista mantinguda amb el promotor de la queixa ens comunica que el cas s'ha plantejat al Síndic de Greuges de Catalunya. En la tramitació de l'expedient s'informa al Síndic municipal que la família està adaptant un habitatge per què hi pugui viure el germà.

Resultat Tràmit positiu.

Altres**Expedient 2018018Q****Assumpte**

La ciutadana sol·licita una reunió per abordar una qüestió relativa al personal que treballa a l'Administració de la Generalitat a Cornellà.

Actuació

Fet el primer pas, la ciutadana desisteix de la tramitació.

Resultat Desistiment.



Expedient 2018026Q

Assumpte

Relata un problema de convivència amb els seus veïns. L'han denunciat per no pagar les quotes de la comunitat. Vol arribar a un acord per a poder pagar el deute poc a poc, atesa la situació de vulnerabilitat que té. Insisteix en que no es nega a pagar sinó a arribar a un acord.

Actuació

S'informa a la promotora de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit privat. En aquest sentit, se li suggereix que consulti la seva situació al Servei de Mediació Ciutadana per si poden actuar.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018208Q

Assumpte

La ciutadana planteja la possibilitat que les persones amb algun tipus de discapacitat i els seus acompanyants tinguin tarifes especials a l'Auditori de Cornellà.

Actuació

Es contacta amb els responsables municipals. De la resposta es dedueix que aquestes tarifes estan regulades per l'Ordenança fiscal i que la possibilitat no està contemplada en aquest moment. El Síndic considera que aquest col·lectiu hauria de fer una sol·licitud formal a l'Ajuntament de Cornellà, mitjançant una instància presentada al Registre General de l'Ajuntament, on facin saber la proposta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2018250Q

Assumpte

Exposa que ha sol·licitat un PUA a la Generalitat de Catalunya per a subvencionar una tablet per al seu fill discapacitat. La Generalitat no admet el tiquet de compra i la factura que li proporciona l'empresa subministradora.

Actuació

El Síndic fa unes gestions per poder seguir amb la tramitació de l'expedient PUA a la Generalitat de Catalunya. En cas de no poder

aclarir la situació derivarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. En el seguiment de la queixa, es posa en contacte amb la promotora d'aquesta que l'indica que el cas està en vies de solució.

Resultat Pendent.

2.3.

Situació Expedients pendents 2017

TERRITORI

Dret a Habitatge

Expedient 2017183Q

Assumpte

La ciutadana expressa la situació habitacional en la qual es troba, després de ser desnonada de l'habitatge on vivia amb el seu fill i la seva filla. Relata que ara viu amb la seva filla a casa d'una amiga i que el seu fill s'aixopluga en unes barraques d'uns horts pròxims a la ciutat. Tots tres continuen empadronats a Cornellà. Indica que la situació econòmica no els permet llogar un pis, tot i que disposen d'una feina que els proporciona uns ingressos mínims. El mes de novembre va demanar visita amb la treballadora social per sol·licitar ajut. Li van donar hora per al mes de febrer de 2018.

Actuació

En la tramitació de l'expedient, el Síndic demana informació a l'Àrea de Serveis Socials per a conèixer amb detall l'actuació del Departament pel que fa a la situació de precarietat econòmica i a la problemàtica habitacional. De la resposta es desprèn que a partir de la primera reunió al SIPA hi ha un procés d'acompanyament i orientació que es concreta, entre d'altres aspectes, en la sol·licitud de documentació a fi de valorar suports socials i econòmics immediats i/o vinculació amb l'equip de seguiment per abordar la demanda habitacional. El Síndic entén que la funció dels Serveis Socials, d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007 de Serveis socials de Catalunya, és la de respondre a les necessitats urgents de ciutadà i d'oferir-li acompanyament per a revertir la situació de vulnerabilitat en la qual es troba. El protocol d'actuació que s'ha fet en el cas de la ciutadana que promou la queixa respon a aquest model.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2017196Q

Assumpte

Viu en un pis ocupat propietat d'una entitat bancària gestionada per una empresa. La ciutadana ha arribat a un acord amb l'esmentada gestora per a signar un contracte de lloguer per a tres anys, assequible a la seva disponibilitat econòmica. La gestora requereix a la promotora de la queixa la intervenció dels Serveis Socials de l'Ajuntament i que certifiquin la situació de vulnerabilitat de la veïna.



Actuació

En la tramitació de la queixa, el Síndic rep resposta de l'Àrea de gestió d'Acció Social. En l'escrit, que desglossa el pla de treball que han realitzat els referents municipals, s'indica que hi ha un acord amb el fons d'inversió, propietari del pis, perquè la ciutadana hi pugui continuar. S'agrega que des de Serveis Socials es donarà un ajut econòmic a la ciutadana per facilitar l'entrada de l'habitatge.

Resultat Tràmit positiu.

Manteniment i Mobilitat Via Pública

Expedient 2017179Q

Assumpte

Describeix la situació de brutícia del carrer on viu i que no es neteja amb aigua com d'altres, circumstància que perdura dies i dies. També denuncia l'actitud incívica d'un veí, que deixa que el seu gos orini al balcó i que el líquid caigui al carrer, amb les conseqüents molèsties als vianants. Relata que ja hi ha intervingut la Guàrdia Urbana.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai Públic per esbrinar el protocol de neteja del carrer. També demana un informe de l'actuació de la Guàrdia Urbana en la data assenyalada i de les gestions realitzades. A partir dels informes rebuts, el defensor decideix tancar l'expedient sense excloure actuacions posteriors que se'n derivin. A la resolució es fa constar la Iniciativa d'Ofici 2017006I sobre la recollida de la brossa de la ciutat.

Resultat Tràmit positiu.

Servei a les Persones

Salut Pública

Expedient 2017180Q

Assumpte

El promotor de la queixa actua com a president de la seva comunitat de veïns. Relata que en un dels pisos de la comunitat hi ha un problema d'insalubritat i de males olors.

L'habitatge va estar ocupat fins al mes d'agost. És propietat d'una empresa gestora adscrita a una entitat bancària. Els veïns han reclamat en diverses ocasions a l'empresa, però no hi ha hagut resposta ni han netejat l'habitatge.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea de Territori i Sostenibilitat. De la resposta es dedueix que la demanda del promotor de la queixa està en vies de solució.

Resultat Tràmit positiu.

Tramitació Documentació

Expedient 2017187Q

Assumpte

Exposa la disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament d'una altra població a la instància que va presentar. Considera que l'Administració té el deure de respondre a les demandes dels ciutadans.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, que informa de la gestió positiva davant l'esmentat Ajuntament.

Resultat Tràmit positiu.

Ajuts Serveis Socials

Expedient 2017029Q

Assumpte

Describeix la greu situació econòmica en la qual viu. Pare de tres fills menors d'edat (6 anys i dos nens de 3 mesos). L'únic ingrés és el de la prestació d'atur. Afegeix que, en el cas dels nens petits, els ajuts per a llet o bolquers no són els que ell demana.

Actuació

El Síndic demana informació als responsables de Serveis Socials per a valorar la situació dels menors en les seves necessitats bàsiques. En la resposta emesa es descriuen els ajuts als menors en diferents conceptes.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2017031Q**Assumpte**

Relata que contacta amb els Serveis Socials per a exposar que l'han desnonat de l'habitatge on vivia amb la seva família. Serveis Socials li tramiten un ajut de 1.400 euros per a cobrir la fiança d'un pis de lloguer. Indica que la quantitat no és suficient perquè li'n demanen 1.750 euros. Afegeix que no té recursos.

Actuació

En la resposta de Serveis Socials a la demanda d'informació del Síndic es notifica que s'ha resolt la problemàtica habitacional que planteja el ciutadà.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2017111Q**Assumpte**

La promotora de la queixa exposa que va sol·licitar als Serveis Socials municipals l'ajut a domicili per a la seva àvia. L'informen que la concessió d'aquest ajut pot trigar uns nou mesos. Considera que el temps d'espera és massa llarg.

Actuació

El Síndic demana als responsables d'Acció Social el protocol d'actuació de les sol·licituds presentades. La resposta emesa no inclou dues dades rellevants: la mitjana d'espera i la incidència d'eventuals llistes d'espera, dades indispensables per a calibrar el bon funcionament del servei. A la resolució final, el defensor constata que els serveis d'atenció a les persones no poden estar sotmesos a criteris estrictament economicistes i que en tots els casos hi ha d'haver una informació puntual i precisa a disposició del ciutadà, especialment quan es constata l'existència de llistes d'espera. En el cas concret, hi va haver una demora de sis mesos des de la sol·licitud de l'ajut fins a l'inici del servei.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2017164Q**Assumpte**

Relata una situació de desatenció per part dels Serveis Socials i ho concreta en una suposada manca d'ajuts per a poder pagar el lloguer del pis on viu amb la seva filla de vint anys i la seva néta de quatre. Al mes de gener va sol·licitar cita amb la treballadora social de referència per a explicar-li la seva situació i li van concertar la trobada per al mes de maig. La reunió, indica, es va posposar fins al 19 de juny. El mes de setembre va rebre una ordre de llançament que no s'ha executat. Té un advocat d'ofici que el defensa en els tràmits relatius a l'habitatge

Actuació

En una reunió amb la responsable de l'Àrea d'Acció Social s'informa al defensor que s'està negociant amb l'entitat bancària un lloguer social. Al Síndic no li consta el resultat final de la negociació. Cal exposar que, amb posterioritat, el Síndic rep una altra queixa pel mateix motiu promoguda per una altra família que va signar un contracte al mateix habitatge. En no haver rebut cap altra informació de la ciutadana, es tanca el cas.

Resultat Desistiment.

Expedient 2017176Q**Assumpte**

Exposa al Síndic la situació de vulnerabilitat de dos veïns que habiten junts, de 68 i 85 anys. El primer va patir un accident cerebral i l'altre s'encarrega de la seva cura, malgrat les seves limitacions a causa de l'edat. La situació d'aquests veïns la coneixen els Serveis Socials municipals, que els han visitat alguna vegada i que plantegen la possibilitat de solucions provisionals que, de moment, no s'han materialitzat. Els ingressos de tots dos no permeten contractar una persona per a ajudar-los en les tasques domèstiques

Actuació

En la tramitació de l'expedient, el Síndic demana informació a la responsable de l'Àrea de Gestió d'Acció Social. De la resposta es dedueix que s'ha previst un pla d'ajuda domiciliària i que els Serveis Socials municipals són coneixedors del cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2017188Q**Assumpte**

El promotor de la queixa planteja la situació de vulnerabilitat que viu amb la seva filla menor d'edat. Afirmar que no disposa de recursos econòmics per a viure. Descriu que està separat i que amb la filla viu en una habitació per la qual paga 300 euros mensuals, diners que procedeixen de la part de manutenció que la mare passa per la filla. El Síndic fonamenta l'expedient en considerar que, ateses les circumstàncies, podrien veure's afectats els drets de la menor per una possible situació de desemparament.

Actuació

Es demana informació als responsables dels Serveis Socials municipals pel que fa als ajuts que rep la família i, especialment, aquells que han de garantir el dret de protecció de la menor. Amb l'informe tramès, el defensor considera que la família és atesa adequadament.

Resultat Tràmit positiu.



Expedient 2017199Q

Assumpte

El motiu de la sol·licitud d'empara és la comunicació per part del Jutjat d'una ordre de llançament. Per la informació inclosa en expedients anteriors que ha tramitat la Sindicatura, la promotora de la queixa està inscrita en la Mesa d'emergència des de 2015. La veïna insisteix que el seu estat de salut ha empitjorat i que assisteix a teràpia. Mostra desorientació sobre els passos a seguir per a revertir les conseqüències de l'ordre judicial.

Actuació

El Síndic requereix informació per a saber les actuacions de Serveis Socials en relació a la sol·licitud d'un habitatge de protecció social per part de la ciutadana i en relació a la informació que se li havia facilitat o gestions fetes per a la obtenció de la Renda Garantida de Ciutadania. De la informació tramesa en destaquen dues dades. La primera indica que s'ha fet un treball per a reforçar la vinculació de la veïna al Centre de dia del CSMA (Centre de Salut Mental d'Adults). La segona està relacionada amb l'orientació que se li ha proporcionat des de Serveis Socials en temes d'habitatge i alimentació. En la descripció dels ajuts, el Síndic no observa una desatenció de la ciutadana, ateses les diferents alternatives que se li han ofert.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2017203Q

Assumpte

La promotora de la queixa ja va demanar empara al Síndic al 2015. En aquella visita li va descriure la precària situació econòmica en la qual es trobava i que resumia en la percepció d'una pensió no contributiva que no li permetia cobrir les necessitats bàsiques. Valorant les explicacions de la veïna es va tramitar un expedient (2015075Q) i el Síndic va contactar amb la cap de Serveis Socials, que li va explicar que la ciutadana estava afectada per una malaltia psíquica i que hi havia un procés de tutela en tràmit. Es va tancar la queixa en considerar que era atesa adequadament. Amb posterioritat, la veïna ha fet noves visites a l'Oficina del Síndic per a exposar-li circumstàncies personals del dia a dia. En la darrera visita, la ciutadana explica que els seus veïns li tallen l'aigua quan es dutxa i que no pot viure al pis per les males condicions en les quals es troba. En aquestes circumstàncies exposa la possibilitat de trobar una habitació.

Actuació

El Síndic sol·licita informació sobre el seguiment que fa de la ciutadana l'Àrea d'Acció Social, tant pel que fa a les conseqüències de la malaltia com a una possible situació de desemparament. En la resposta, el defensor considera que la ciutadana rep una atenció adequada per part de l'Administració.

Resultat Tràmit positiu.

Dependència

Expedient 2017198Q

Assumpte

A l'abril de 2017, la ciutadana s'entrevista amb la treballadora social del CatSalut per a sol·licitar l'ingrés de la seva mare en un centre sociosanitari en el marc del programa "descans familiar", promogut pel CatSalut, sol·licitud que és recollida. Al juny se li comunica la denegació de la petició. La promotora de la queixa acudeix al Síndic en considerar que hi ha hagut una mala informació per part de l'Administració i que en aquests moments no pot sol·licitar el programa de la Diputació "Respir", perquè s'ha de tramitar amb tres mesos d'antelació, circumstància que se li hagués pogut dir a la reunió que va tenir al mes d'abril amb la treballadora social de l'ABS.

Actuació

El Síndic deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya en tractar-se d'un cas que escapa a les seves competències. De la informació rebuda i de l'estudi de la problemàtica no es dedueix que hi hagi una possible irregularitat en l'actuació de l'Administració.

Resultat Tràmit negatiu.



2.4.

Iniciatives d'Ofici

INICIATIVA D'OFICI NÚM. 2018001I (14 de març de 2018)

Assumpte

Els efectes col·laterals dels talls de subministrament elèctric.

Actuació

Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya.

En els darrers dies s'han produït a Cornellà talls en els subministrament elèctric a famílies que s'oposen a la substitució del seu comptador per comptadors de telegestió o comptadors intel·ligents.

El canvi d'aparells s'empara en el Reial Decret 110/2007 i en una posterior Ordre que fixa la obligació de finalitzar el canvi abans del 31 de desembre del 2018.

En relació a aquesta mesura, que es produeix de forma escalonada, han sorgit diverses iniciatives ciutadanes, que compten amb el suport d'entitats veïnals i municipalistes, que expressen la oposició al canvi per raons de caràcter tècnic i les afectacions sanitàries i medioambientals que el funcionament de l'aparell pot produir en l'entorn més immediat. Aquesta argumentació també sustenta la Resolució 746/XI del Parlament de Catalunya que sol·licita garanties davant els possibles impactes descrits.

La intenció d'aquesta Iniciativa, que us trasllado, no es refereix ni al suport legal que sustenta el canvi d'aparells ni a l'impacte sanitari o medioambiental que han de dirimir altres instàncies, sinó que té per objecte preservar els drets de tercers davant un tall de subministrament com el descrit.

Es tracta, per tant, d'una qüestió de garanties o si es vol de fer compatible la obligació legal amb l'establiment de mesures cautelars que garanteixin l'accés a l'energia en el cas de persones del nucli familiar que estiguin en una situació de vulnerabilitat no per raons econòmiques sinó motius sanitaris que els fa dependents d'aparells que funcionen amb energia elèctrica.

Des del meu punt de vista, la inexistència de protocols que detectin aquesta necessitat i la possibilitat que a mesura que s'acosti la data del 31 de desembre del 2018 es puguin produir talls de subministrament elèctric a Cornellà o a d'altres poblacions obligaria a arbitrar mecanismes de caràcter preventiu per evitar que persones per a qui el subministrament elèctric, independentment del grau de vulnerabilitat econòmica, és part essencial de l'atenció i tractament veiessin vulnerats drets fonamentals."

Resultat

En la resolució del Síndic de Greuges de Catalunya, de 10 d'abril de 2018, s'informa del següent:

La institució del Síndic de Greuges de Catalunya s'ha ocupat des de fa anys de les qüestions que afecten al servei bàsic com és el subministrament d'electricitat. També ha intervingut per garantir el dret de les persones a aquest subministrament, especialment de les més vulnerables o incloses als col·lectius als quals la llei els atorga una especial protecció en les relacions de consum.

El procés de substitució dels comptadors analògics pels nous anomenats digitals, de telegestió o intel·ligents (smart meters) també ha estat motiu d'estudi d'aquesta institució.

La informació recopilada pel Síndic sobre aquests nous aparells posa de manifest l'oportunitat que representen per afrontar situacions de vulnerabilitat i malbaratament energètic. Els diversos actors consultats (administracions, empreses i entitats del tercer sector) així ho van manifestar i així es va recollir en l'Informe de pobresa energètica de Catalunya (octubre de 2013).

També a l'Informe sobre el dret als subministraments bàsics (electricitat, aigua i gas-desembre de 2014) s'especificaven dades sobre la implantació dels esmentats comptadors.

El Síndic exposa que ha examinat les qüestions relatives als nous comptadors en el marc europeu, atesa la condició de membre de la xarxa NEON d'ombudsman del sector de l'energia.

Informa que va iniciar d'ofici una nova actuació (AO00067/2018) per tal d'agrupar i recopilar les noves actuacions d'estudi i investigació sobre les qüestions que plantegen els nous comptadors.

INICIATIVA D'OFICI NÚM. 2018002I (3 d'abril de 2018)

Assumpte

Iniciativa per una major coordinació dels Serveis Socials municipals i els Serveis d'Atenció Primària del CATSalut per la detecció de casos de vulnerabilitat de persones grans.



Actuació

Dirigida a la Tinenta d'alcalde d'Educació i Política Social de l'Ajuntament de Cornellà.

El passat 15 de febrer es van reunir a la seu de l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà responsables dels Serveis Socials municipals i de Salut, encapçalats per la Tinent d'Alcalde d'Educació i Política social Montse Pérez i l'Adjunta a la Direcció del SAP Baix Llobregat centre Núria Gutiérrez, per a promoure vies de col·laboració entre els dos serveis de cara a detectar casos de vulnerabilitat no identificada entre persones grans de la ciutat.

La trobada, promoguda pel Síndic, era la culminació d'una sèrie de converses bilaterals amb responsables dels dos serveis després de constatar la necessitat d'introduir millores en els mecanismes de coordinació i d'intercanvi de dades en qüestions relatives a pobresa energètica i millora de l'atenció en el segment de persones grans que s'escapen dels mecanismes de vulnerabilitat que fixa la normativa però pateixen malalties cròniques, necessiten tractaments especialitzats o viuen soles.

La reunió va tenir una primera part explicativa dels serveis i necessitats adreçats a aquest segment de la ciutadania i una segona part resolutiva amb les accions i compromisos que es duren a terme per a implementar mesures d'informació i coordinació. També va servir per explicar el funcionament i els primers resultats del treball que al darrer any ha realitzat la Oficina d'Eficiència Energètica.

En la part resolutiva, de la trobada en resulten els següents acords:

- a) Millorar els canals d'informació i coordinació dels serveis que s'ofereixen des de l'àmbit dels serveis socials municipals i, en concret, del treball que realitza la Oficina de Eficiència Energètica. En aquest sentit, es trametrà la informació als ABS (Àrees Bàsiques de Salut) per a què en tinguin coneixement els responsables que atenguin persones en situació de vulnerabilitat.*
- b) Un equip tècnic elaborarà una proposta tècnica i legal per integrar els sistemes informàtics de l'àrea de serveis socials i de les ABS per a poder compartir dades socials i sanitàries rellevants en el seguiment de casos de gent gran que es troben en una situació de vulnerabilitat oculta.*
- c) El Síndic de Greuges de Cornellà, en la funció de mediador, farà un seguiment del treball iniciat. També tramitarà al Síndic de Greuges de Catalunya les queixes de ciutadans que vegin alterats els seus drets per problemàtiques socio-sanitàries.*

En el marc d'aquesta iniciativa, el Síndic demana a les parts implicades que li trametin informació periòdica sobre l'evolució dels treballs i resultats.

Resultat

Pendent resposta.

Assumpte

Iniciativa sobre l'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania i la defensa dels drets de persones i famílies en situació de vulnerabilitat

Actuació *Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya.*

El 15 de setembre del 2017 comença l'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), d'acord amb les previsions que estableix la Llei del Parlament 14/2017 del mateix nom.

Es tracta, d'acord amb el preàmbul de la norma, de facilitar als sectors més vulnerables de la societat una prestació que garanteixi els principis d'igualtat, equitat, d'apoderament i autonomia de les persones en societat, d'universalitat, solidaritat i complementarietat i el principi de subsidiarietat.

La prestació, que es reconeix com un dret subjectiu, també té en compte el principi de responsabilitat pública en l'atenció al ciutadà a través del sistema de serveis socials i d'ocupació públics. Des d'aquestes dues vies d'accés es planteja amb la perspectiva d'una atenció personalitzada amb capacitat per a respondre a les condicions i a les necessitats de les persones receptores, a més de les peculiaritats dels grups i col·lectius als que pertanyen.

És evident que l'àmbit dels serveis socials municipals hi juguen un paper rellevant en el desplegament de la normativa, juntament amb l'Administració de la Generalitat de qui depenen els recursos per a que la prestació arribi a la ciutadania en situació de vulnerabilitat i amb ingressos inferiors als que fixa la pròpia llei. Per a realitzar aquesta tasca i per a dotar de major efectivitat i d'eficiència el treball dels mencionats serveis, els departaments corresponents de la Generalitat han de facilitar els aplicatius i han d'elaborar les directius necessàries que permetin aconseguir els objectius que la llei determina.

El mateix Síndic de Greuges de la Generalitat anuncia en l'Informe al parlament 2017 que ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment del procés d'implementació de la Llei i d'aquesta prestació.

L'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà ha rebut en les darreres setmanes queixes de ciutadans en relació a l'aplicació de la norma legal, a més de consultes fruit d'una manca d'informació sobre qui pot ser perceptor de la RGC i com s'hi pot accedir. La defensoria, per la seva banda, també ha recavat informació. Amb les dues aportacions se sustenten les consideracions que s'exposen a continuació:



- 1) **Consideració dels ajuts al lloguer com ingressos.** L'article 4.4 de la Llei estableix les prestacions econòmiques que no computen com ingressos per a determinar el llindar econòmic. En el cas del lloguer, l'apartat inclou les prestacions d'urgència per evitar desnonaments, fixar garanties contractuals o similar. Ajuts excepcionals que poden arribar fins els 3.000 euros.

Queden excloses, per tant, les subvencions al lloguer que preveu la pròpia Generalitat, a través del departament d'Habitatge, per a facilitar l'accés i la permanència en un habitatge en règim de lloguer a sectors de població en risc d'exclusió social.

No és un tema menor, com es desprèn de les dades de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), que xifra a la ciutat de Cornellà en 817 el nombre d'unitats de convivència que van rebre la subvenció al lloguer per un import total de 1.739.779,99 euros. L'any 2016 en van ser 623, per un import total de 1.323.466,45 euros.

És evident que la inexistència d'un reglament que faciliti i precisi els desplegament de la Llei dificulta la interpretació que poden fer diferents departaments de la Generalitat en relació a uns ajuts destinats a famílies altament vulnerables, que veuen com l'aplicació de la literalitat del text legal els suposa a efectes pràctics destinar al lloguer de l'habitatge habitual un percentatge que pot oscil·lar entre el 56% i el 37% dels ingressos provinents de la RGC en funció de si el nucli familiar està integrat per una sola persona o per cinc membres. Un esforç que està per sobre del paràmetres que determinen un lloguer just.

Es trenca, a parer d'aquest Síndic, el principi d'equitat i de no discriminació que proclama la Llei en referència als objectius bàsics que estableix la pròpia norma.

- 2) **Resolució administrativa de les sol·licituds.** L'article 26.1 de la Llei de RGC estableix que l'administració pública competent ha de dictar una resolució expressa denegant o atorgant la prestació en el termini de quatre mesos a comptar de la data de sol·licitud del registre.

La informació recaptada per aquest Síndic en l'àmbit dels serveis socials municipals constata que es donen casos en què no hi ha resposta una vegada exhaurit el termini de quatre mesos.

L'article 35 de Llei del Parlament de Catalunya 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que si l'Administració no resol i notifica dins el termini establert la sol·licitud s'entén estimada (silenci positiu). S'entendria, d'acord amb la mencionada norma, que els ciutadans amb una sol·licitud presentada fa quatre mesos són automàticament perceptors de la RGC. Dit d'una altra manera, la literalitat del silenci no només els causa un perjudici sinó que comporta una situació d'indefensió i pèrdua de drets que agreuja la seva situació de vulnerabilitat. I, en concret, quins efectes té el silenci administratiu

amb l'article 122 de la Llei de Procediment administratiu, que fa referència als terminis per a presentar el recurs d'alçada.

- 3) **Pla individual d'inserció laboral.** *L'article 26. 5 de la mencionada llei determina que en el termini de tres mesos a comptar de la data de la resolució de l'atorgament de la prestació econòmica s'ha de proposar i acordar el pla individual d'inserció laboral o d'inclusió social corresponent i s'ha sol·licitat l'accés a la prestació complementària d'activació i inserció.*

L'article 9, per altra banda, determina en els apartats 1 i 2 que en el moment de sol·licitar la prestació s'ha de determinar el grau d'ocupabilitat dels titulars i beneficiaris de la prestació i en funció del perfil d'ocupabilitat que es determini s'ha de derivar a la persona a l'àmbit de seguiment que correspongui.

Les primeres dades dels demandants de la RGC apunten que el 95% dels expedients que s'han tramitat són laborals. Dels restants hi ha un percentatge important que no volen acollir-se al pla de millora i els que s'hi s'acullen es deriven, des del SOC, directament a les Unitats bàsiques d'atenció socials primària (UBASPS) corresponents.

Com els circuits i els aplicatius encara no funcionen d'acord amb el disseny previst, els serveis socials d'atenció primària dels municipis segueixen sense disposar d'una informació global sobre la situació i l'aplicació de la RGC.

La manca de desplegament d'aquests articles altera, en conseqüència, el principi d'autonomia i d'inserció a la societat que proposa la Llei i que inspira un dels elements fonamentals de la RGC.

Amb totes aquestes consideracions us trasllado la iniciativa, de cara a complementar la investigació d'ofici que heu endegat.

Estic a la vostra disposició per aclarir o complementar la informació aportada.

Resultat:

El Síndic de Greuges de Catalunya, en la resolució d' 11 de maig de 2018, informa:
“...

Coincideixo en la importància d'aquesta nova prestació com a element de protecció de les persones en situació de pobresa i de vulnerabilitat, així com del procés d'implementació de la Llei. Són precisament aquestes raons les que van motivar l'inici d'una actuació d'ofici per part d'aquesta institució sobre la implementació de la Llei esmentada.

En el marc d'aquesta actuació, que està en tràmit, he demanat informació sobre diferents qüestions al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que és



l'Administració competent per tramitar i resoldre els procediments de sol·licitud de la Renda Garantida de Ciutadania.

...

Pel que fa la consideració dels ingressos que no computen per determinar l'accés a la Renda Garantida de Ciutadania, informa que s'està tramitant una actuació d'ofici sobre l'abast de la compatibilitat i les mesures adoptades per coordinar els serveis responsables dels diversos ajuts i prestacions.

Amb relació als terminis de resolució de les sol·licituds i als efectes de la manca de resolució, cal estar a allò que estableix la Llei 14/2017 pel que fa a la prestació de Renda Garantida de Ciutadania, que preveu un efecte estimatori del silenci administratiu en el cas d'aquesta prestació, i també a les normes reguladores del Procediment Administratiu Comú. D'acord amb aquestes previsions, els efectes d'un eventual retard en la resolució de les sol·licituds s'ha de determinar individualment en cada procediment, segons les dades concretes de tramitació de cada cas.

Quant als acords d'inclusió social i laboral, cal suposar que el Reglament de desplegament de la Llei regularà més detalladament aquesta qüestió, així com també les actuacions concretes adients per definir i vehicular la coordinació de les actuacions amb els Serveis Socials d'atenció primària. En aquest sentit, en el conjunt de les actuacions en marxa fem també un seguiment puntual de l'elaboració d'aquest Reglament, i n'hem demanat informació a l'Administració.

... en el marc de l'actuació d'ofici referent al procés d'implementació de la Llei, s'avaluaran les qüestions suscitées, un cop disposi de la informació de l'Administració.

..."

INICIATIVA D'OFICI NÚM. 2018004I (14 de juny de 21018)

Assumpte:

Desnonament amb víctima a Cornellà.

Actuació:

Dirigida a la tinenta d'alcalde d'Educació i Política Social de l'Ajuntament de Cornellà.

El Síndic ha rebut informació de la mort d'un veí de Cornellà en el moment que la comitiva judicial procedia a executar l'ordre de desnonament de la seva vivenda al carrer xx.

De les informacions recollides, l'immoble era propietat d'un banc i el procediment de desnonament s'havia aturat en dues ocasions, després d'una iniciativa instada per la propietat per impagament del lloguer.

En el relat conegut fins ara s'indica que el Serveis socials municipals havien emès un parell d'informes en els quals s'acreditava la situació de vulnerabilitat de la família i es demanava aturar el desnonament per a trobar una solució que permetés garantir-los el dret a l'habitatge.

El Síndic, d'acord amb el que preveu el Reglament orgànic que regula la institució, té la funció de defensar els drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes de Cornellà i de recaptar, per l'exercici de la seva funció, tota la informació i la documentació que consideri necessària.

En conseqüència, i atès que en el seguiment del cas hi ha hagut la intervenció dels Serveis socials municipals, sol·licito informació relativa a les gestions realitzades en relació al cas fins al dia 14 de juny, així com d'altres que se'n puguin derivar.

Resultat: *Pendent de resposta.*

INICIATIVA D'OFICI NÚM. 2018005I (14 de setembre 2018)

Assumpte

Iniciativa d'ofici relativa al Pla urbanístic que afecta a la parcel·la compresa entre la carretera de l'Hospitalet i Can Rosés i als plans de l'Ajuntament en relació als veïns afectats

Actuació

Dirigida al Tinent d'alcalde de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat.

En els darrers mesos, l'Oficina del Síndic ha tramitat dues queixes (2018096Q i 2018107Q) relacionades amb el dret a l'habitatge. En concret, es tracta de dues famílies en situació de vulnerabilitat que habiten dues vivendes al carrer de Can Rosés en relació a les quals la propietat ha iniciat un procediment judicial instant el seu desnonament per impagament del lloguer. Les vivendes estan situades a la parcel·la afectada pel mencionat Pla Urbanístic.

Respecte a la problemàtica que es descriu, en la petició d'informació prèvia a la resolució dels dos casos el Síndic exposava algunes de les actuacions que havia fet a partir de la sol·licitud d'empara dels veïns de la zona. Una d'elles al 2012, en la qual va informar a les famílies de quins eren els seus drets després de l'aprovació de l'esmentat pla.



Posteriorment i a petició de la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGIC) es va requerir al Síndic que actués de mediador entre un sector de les famílies que residien a la parcel·la afectada pel Pla Urbanístic i els responsables municipals de cara a buscar alternatives habitacionals en la línia d'actuacions similars realitzades en altres punts de la ciutat.

La darrera trobada en la qual el Síndic va participar de mediador es va realitzar el 14 de juny del 2014. En ella es van posar sobre la taula, a partir d'un llistat elaborat per la Guàrdia Urbana de les famílies que vivien en el recinte, una sèrie de propostes sobre reallotjament i quines famílies, d'acord amb la data d'empadronament, hi tindrien dret. En el procés també es va posar en relleu el paper que assumiria l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).

Fa tres mesos i coincidint amb la recepció de les dues queixes referides, el Síndic va tenir coneixement que s'havia constituït la Junta de Compensació que integren els propietaris del recinte i l'Ajuntament i que té per objectiu, d'acord amb la Llei del Sòl i el Reglament de Gestió Urbanística, la redacció del pla d'urbanització de la zona, l'execució de les obres d'urbanització, la cessió dels terrenys d'ús públic ja urbanitzat a l'Ajuntament, la sol·licitud a l'Administració de l'exercici d'expropiació forçosa i de la via d'apremi i l'adjudicació de les parcel·les resultants entre els seus membres, entre d'altres funcions.

D'acord amb aquest procediment i amb els antecedents esmentats, es torna a posar sobre la taula la necessitat de perfilar alternatives de reallotjament de famílies, algunes amb drets consolidats, que habiten el recinte. I és en aquest punt, d'acord amb els articles 1 i 2 del reglament que regula la funció del Síndic, que sol·licito la següent informació:

- *Fase i terminis per l'inici del Pla urbanístic del recinte comprés entre la carretera de l'Hospitalet i Can Rosés.*
- *Previsions, per part de l'Ajuntament, per a garantir el dret a l'habitatge de les famílies afectades.*
- *Agències o institucions que hi han d'intervenir.*
- *Número total de persones afectades i criteris de selecció de les famílies.*

Resultat

De l'informe emès pel Tinent d'alcalde de Territori i Sostenibilitat, de data 3 d'octubre de 2018, es dedueix que el dret de reallotjament urbanístic s'ha d'efectuar quan pertoqui per part dels propietaris que conformen la pròpia Junta de compensació. Informa que encara no s'ha aprovat cap projecte de reparcelació.

Assumpte

Indefensió dels ciutadans i ciutadanes més vulnerables davant les accions de recobriment de rebuts per part de les empreses subministradores.

Actuació

Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya.

La Llei 24/2015, de mesures urgents contra l'emergència habitacional i la pobresa energètica preveu, en el cas de les persones en situació de vulnerabilitat que no poden assumir l'import de les factures trameses per les companyies de subministraments bàsics, mecanismes per evitar el tall del subministrament.

En el cas de la ciutat de Cornellà, a l'empara de l'esmentada llei i de la signatura del conveni amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) que s'emmarca en el programa contra la pobresa energètica, funciona l'Oficina d'Eficiència Energètica (OEE) que és l'organisme que s'encarrega de recollir els casos, tramitar-los i a partir d'un informe vinculant de serveis socials liquidar a les companyies subministradores l'import de les factures.

El procediment, d'acord amb el protocol d'actuació que es recull al Programa metropolità contra la pobresa energètica signat entre l'AMB i les principals companyies subministradores, s'articula en dos fases.

En la primera, seguint el que preveu el punt 3.2 de l'esmentat Pla, la OEE fa una comunicació provisional a les companyies subministradores de que el titular del rebut impagat es troba en una situació de precarietat econòmica a fi i efecte que no s'executi cap tall d'energia. S'aplica, en aquest cas, el criteri preventiu que es deriva de la pròpia Llei 24/2015.

La segona comunicació, que es realitza en un termini màxim de 15 dies a comptar des de la data de valoració provisional i sempre que els serveis socials elaborin un informe positiu respecte la necessitat justificada que els titulars del rebut reuneixen les condicions per acollir-se al programa metropolità, serveix per confirmar el compromís de subministrament per part de les companyies. Aquest segon pas s'acompanya d'una notificació oficial amb el compromís de pagament per part de l'Administració.

Motiu de la iniciativa

És a partir d'aquesta segona comunicació on es generen situacions d'indefensió que afecten als usuaris vulnerables i que motiven la tramitació de la iniciativa. La indefensió ve donada principalment perquè, tot i el compromís de pagament per part de l'administració, les accions de recobriment que les companyies tenen dret a iniciar respecte als clients morosos es fan de forma indiscriminada sense tenir en compte les comunicacions emeses per l'Administració en el cas de les persones vulnerables. Com exemple, s'inclou la resolució 2018088Q feta per aquest Síndic municipal.



És evident que aquesta operativa, que en la majoria de casos realitzen tercers vinculats de manera contractual a l'empresa subministradora, perverteix l'esperit i el contingut de la Llei 24/2015 i el Protocol signat amb l'AMB que elles mateixes s'han compromès a seguir. Un fet al qual es poden afegir les conseqüències legals que es deriven si els titulars d'aquests rebuts, que s'acullen a una normativa de rang superior i a qui l'Administració garanteix drets bàsics, són inclosos en el registre de morosos amb les implicacions que això comporta.

És per totes aquestes circumstàncies que us trameto la Iniciativa a l'empara del que indica l'article 78.1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya que encomana al Síndic de Greuges de Catalunya la supervisió, entre d'altres, de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal.

Resultat

“...

El Síndic de Greuges de Catalunya informa:

... arran de les queixes rebudes, aquesta institució també s'ha fet ressò de la problemàtica.

“...

En molts casos es tracta de persones que es troben en una situació de vulnerabilitat, així constatada per part dels serveis socials municipals, i s'entén coneguda per les companyies subministradores, que no poden assumir el pagament de les factures corresponents als subministraments bàsics i que, consegüentment, es troben en una situació de pobresa energètica.

“...

Per analitzar més a fons aquesta problemàtica, el passat 25 de juny de 2018 ja vaig iniciar una actuació d'ofici (A.O. 138/2018) en el marc de la qual s'ha adreçat a les principals empreses subministradores d'energia i amb l'Agència Catalana de Consum per tal d'introduir canvis en els processos de gestió d'aquestes empreses que garanteixin un tractament diferent del deute energètic quan es tracta de persones que estan en situació de pobresa energètica.

INICIATIVA D'OFICI NÚM. 20180071 (11 de desembre 2018)

Assumpte

Regulació municipal de bicicletes, patinets i altres vehicles de mobilitat personal.

Actuació

Dirigida al Tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència

La presència a l'espai públic de la ciutat de bicicletes, patinets i altres vehicles de mobilitat personal, un fenomen que s'ha incrementat darrerament i que és sinònim d'un model de transport sostenible, pot derivar en un conflicte de convivència entre vianants i usuaris d'aquests vehicles.

El Síndic sempre s'ha mostrat sensible a aquesta realitat com és el fet de la Iniciativa d'ofici 20170011, de data 14 de març del 2017, per a garantir el dret a l'accessibilitat, en la qual incorporava una sèrie de consideracions, una de les quals era la revisió del Pla de Mobilitat local per adequar-lo a les noves realitats ciutadanes.

En paral·lel a la necessitat de revisar el Pla de Mobilitat, la ciutat ha ampliat els carrils bici, dotant-se d'una infraestructura i de circuits que, tot i les dificultats orogràfiques de Cornellà, fixen la voluntat de contribuir a la reducció del vehicles de combustió i la decisió de promoure mitjans de transport més respectuosos amb el nostre entorn. Fruit d'aquest pas són les recomanacions per circular en bicicleta que figuren al web municipal, on es recorda, entre d'altres consideracions, que els usuaris de les bicicletes no poden circular per les voreres i han de donar sempre prioritat als vianants.

Ara, amb la proliferació de patinets i d'altres vehicles de mobilitat personal i l'absència d'una normativa específica que reguli la convivència d'aquests amb els vianants l'AMB ha fet públiques una sèrie de recomanacions que tenen per objectiu regular coordinadament la seva circulació als 36 municipis metropolitans. Les recomanacions preveuen, entre d'altres qüestions, el lloc per on poden circular les bicicletes els vehicles de mobilitat personal (VMP) sense motor i amb motor, l'edat dels usuaris, condicions d'ús i llocs per on podran circular.

Les recomanacions, segons indica l'AMB, s'han elaborat partint d'una anàlisi de la normativa existent, de les possibilitats que ofereix la regulació estatal, de l'estudi de la informació d'altres experiències i del coneixement acumulat de les situacions i dels aspectes que cal tractar.

En definitiva, la voluntat és que cada municipi dels 36 metropolitans les integri a les ordenances municipals i les adapti a les normatives locals.

Fetes aquestes consideracions, el Síndic sol·licita la següent informació:

- 1) Existeix la previsió d'integrar les recomanacions de l'AMB a la normativa local.*
- 2) En cas positiu, quin serà l'inici de la vigència de la nova normativa.*
- 3) S'ha previst algun tipus de campanya informativa.*
- 4) Amb la proliferació d'aquests tipus de vehicles, i en previsió de conflictes amb els vianants, s'han previst actuacions específiques de la Guàrdia Urbana.*

Resultat

El tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència posa en coneixement que des del departament de Seguretat Vial de la Guàrdia Urbana s'ha confeccionat una modificació de l'Ordenança municipal de Circulació i Mobilitat (en fase projecte/esborrany) que recull les recomanacions de l'AMB. La previsió és que els canvis estiguin en vigor en el primer trimestre de 2019.



INICIATIVA D'OFICI NÚM. 2018008I (12 de desembre 21018)

Assumpte

Iniciativa sobre les funcions del SIPA en els procediments d'empadronament de persones sense domicili fix.

Actuació

Dirigida a la Tinent d'alcalde d'Educació i Política Social.

Una de les condicions que estableix la Resolució de 16 de març del 2015, sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre gestió del padró municipal, en el cas dels sol·licitants d'empadronament sense domicili fix és que la persona 'sigui coneguda' dels serveis socials corresponents.

Aquest requisit forma part del procediment establert a la ciutat de Cornellà quan en data 25 d'abril del 2017 va decidir crear una 'adreça fictícia', ubicada a les dependències dels departament d'Acció social a Can Mercader.

En la moció del Ple municipal que va donar peu a aquesta possibilitat s'establia que en un termini màxim de tres mesos des de l'aprovació es realitzaria un protocol d'empadronament dins del marc de la normativa i de la legalitat vigent.

En l'establiment de l'adreça, que ja és operativa, es va desenvolupar un mecanisme de funcionament que reconeixia al Servei d'Informació i Primera acollida (SIPA) certificar el requisit que estableix que el sol·licitant ha de ser una persona que 'sigui coneguda' dels serveis socials corresponents.

El SIPA, d'acord amb la informació que conté el web municipal, ofereix informació i atenció immediata al ciutadà i permet rebre, estudiar i donar resposta en el moment a la seva demanda, si aquesta és d'informació i/o orientació. Davant d'altres tipus de demandes, pot fer una primera valoració i la corresponent derivació al servei adient, ja sigui del mateix Departament de Acció Social o d'altres àrees i serveis.

En el darrers mesos, el Síndic ha tramitat diferents expedients de queixa de persones que havent sol·licitat empadronar-se en l'adreça fictícia operativa a Can Mercader se'ls denega la possibilitat amb l'argument que el demandant no és usuari dels serveis socials, tot i acreditar una reunió amb professionals del SIPA.

El Síndic entén que el motiu 'no és usuari' dels serveis socials o que no hi consta un seguiment per part dels mateixos, com s'indica en les notificacions emeses pels responsables del departament, pot ultrapassar la condició que determina la Resolució de 16 de març del 2015 quan s'especifica que la persona ha de ser coneguda pels serveis socials corresponents.

A la vista d'aquesta situació, el Síndic, d'acord amb el que preveu l'article 2 del Reglament orgànic regulador del funcionament de la institució, promou aquesta Iniciativa i sol·licita la següent informació:

- *En l'exercici de les funcions adjudicades al SIPA, quina és la informació que es recull quan s'adreça al servei una persona que preveu empadronar-se en el domicili fictici creat a la ciutat.*
- *Consta aquesta informació en la base de dades dels Serveis socials municipals.*
- *Quina és la concreció dels conceptes 'primera valoració' i 'derivació al servei adient' en els casos de demandes que no siguin informatives o d'orientació.*
- *Quina és la informació que es transmet al servei d'empadronament en relació als demandants de inscripció a l'adreça fictícia.*

Resultat *Pendent de resposta.*

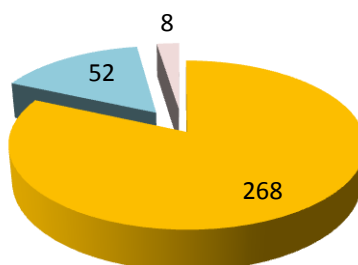


2.5. Resum Estadístic de les Actuacions del Síndic de Greuges

Resum Estadístic de les Actuacions del Síndic de Greuges

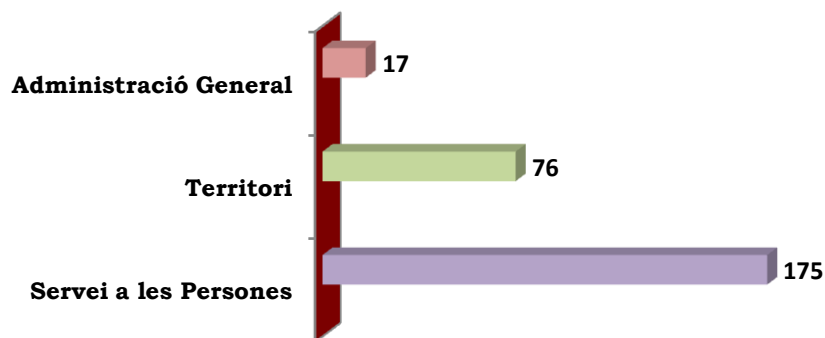
Nombre i percentatge: QUEIXES, CONSULTES I INICIATIVES D'OFICI:

Queixes	268	81,70
Consultes	52	15,86
Iniciatives d'Ofici	8	2,44
Total	328	100,00

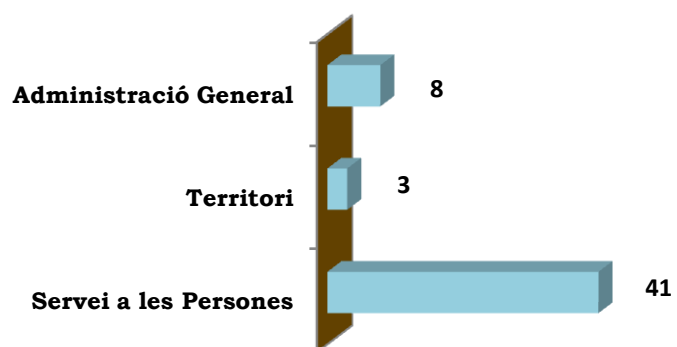


Contingut temàtic:

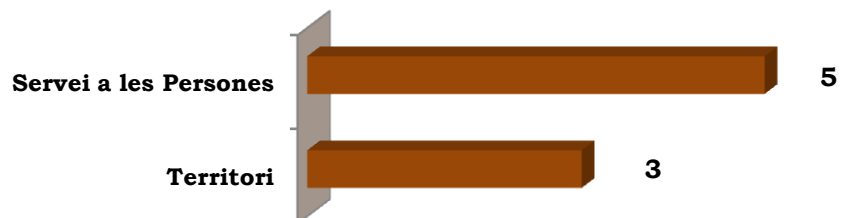
QUEIXES		
Administració General	17	6,34
Territori	76	28,36
Servei a les Persones	175	65,30
Total	268	100,00



CONSULTES		
Administració General	8	15,38
Territori	3	5,77
Servei a les Persones	41	78,85
Total	52	100,00



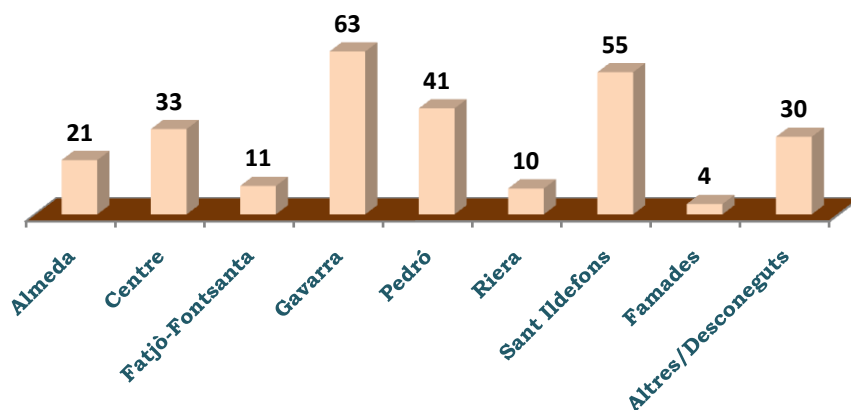
INICIATIVES d' OFICI		
Territori	3	37,50
Servei a les Persones	5	62,50
Total	8	100,00



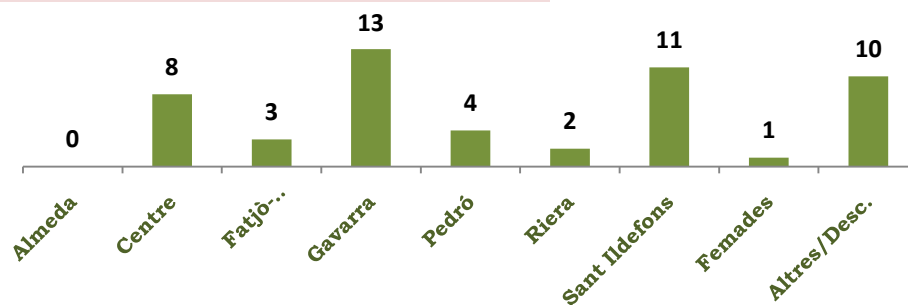


Barri de Residència:

QUEIXES	Total	%
Almeda	21	7,84
Centre	33	12,31
Fatjó-Fontsanta	11	4,11
Gavarra	63	23,51
Pedró	41	15,30
Riera	10	3,73
Sant Ildefons	55	20,52
Famades	4	1,49
Altres/Desconeguts	30	11,19
TOTAL	268	100,00

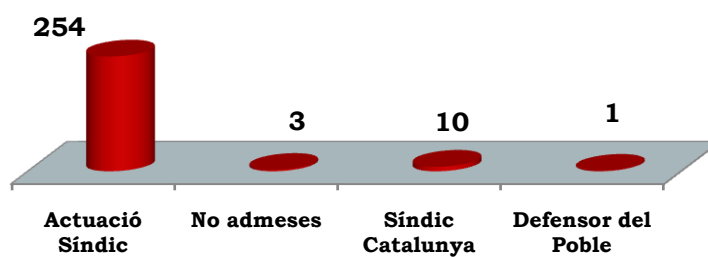


CONSULTES	Total	%
Almeda	0	0
Centre	8	15,39
Fatjó-Fontsanta	3	5,77
Gavarra	13	25,00
Pedró	4	7,69
Riera	2	3,85
Sant Ildefons	11	21,15
Famades	1	1,92
Altres/Desconeguts	10	19,23
TOTAL	52	100,00



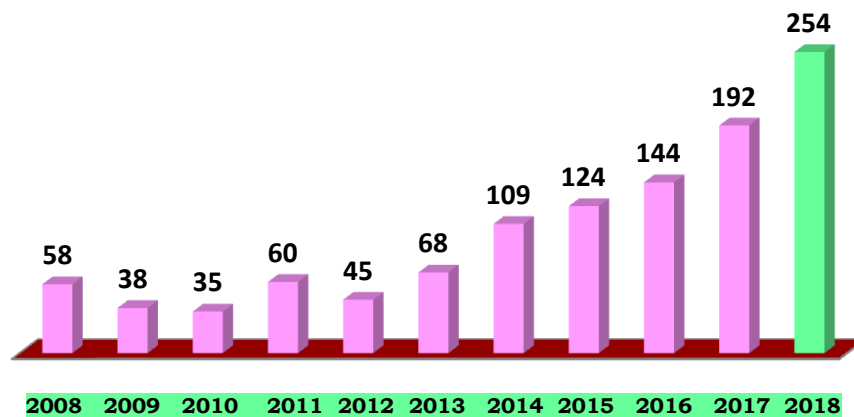
Tramitació de les QUEIXES:

	Total	%
Actuació Síndic	254	94,78
No admeses	3	1,12
Síndic Catalunya	10	3,73
Defensor del Poble	1	0,37
Total	268	100,00



Evolució de les actuacions del Síndic:

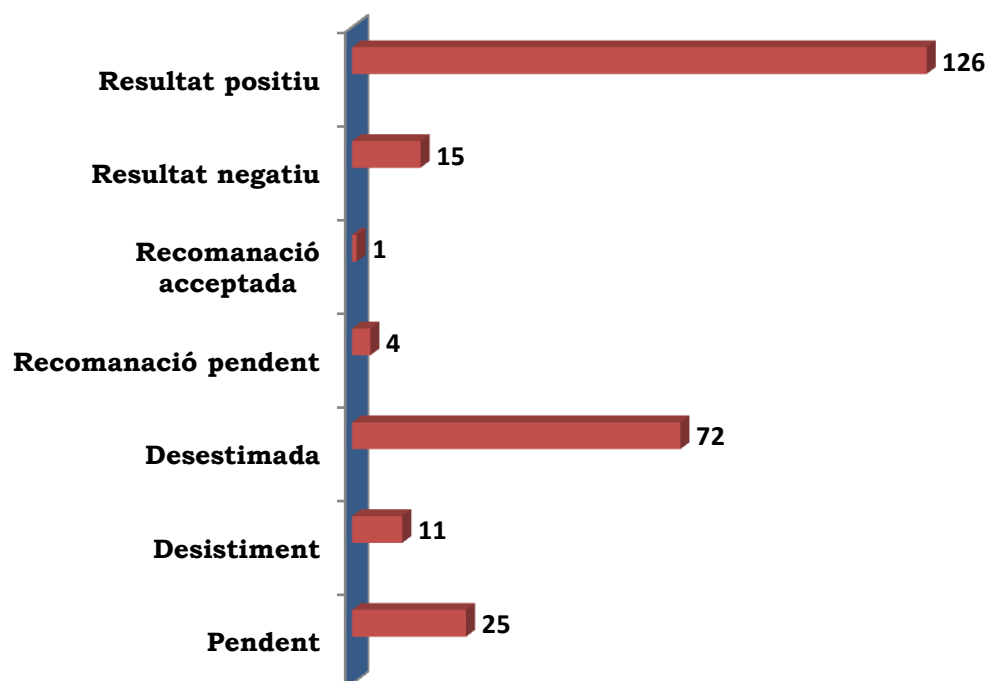
Anys	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
QUEIXES	58	38	35	60	45	68	109	124	144	192	254





Actuacions del Síndic de Greuges 2018 :

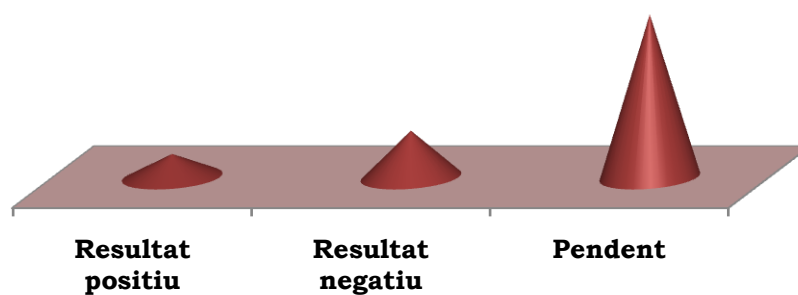
	<i>Total</i>	<i>%</i>
Resultat positiu	126	49,61
Resultat negatiu	15	5,90
Recomanació acceptada	1	0,40
Recomanació pendent	4	1,57
Desestimada	72	28,35
Desistiment	11	4,33
Pendent	25	9,84
<i>Total</i>	<i>254</i>	<i>100,00</i>



Estat Queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya, Defensor del Pueblo :

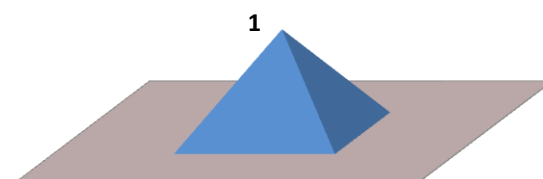
Síndic de Catalunya:

	Total	%
Resultat positiu	1	10
Resultat negatiu	2	20
Pendent	7	70
Total	10	100



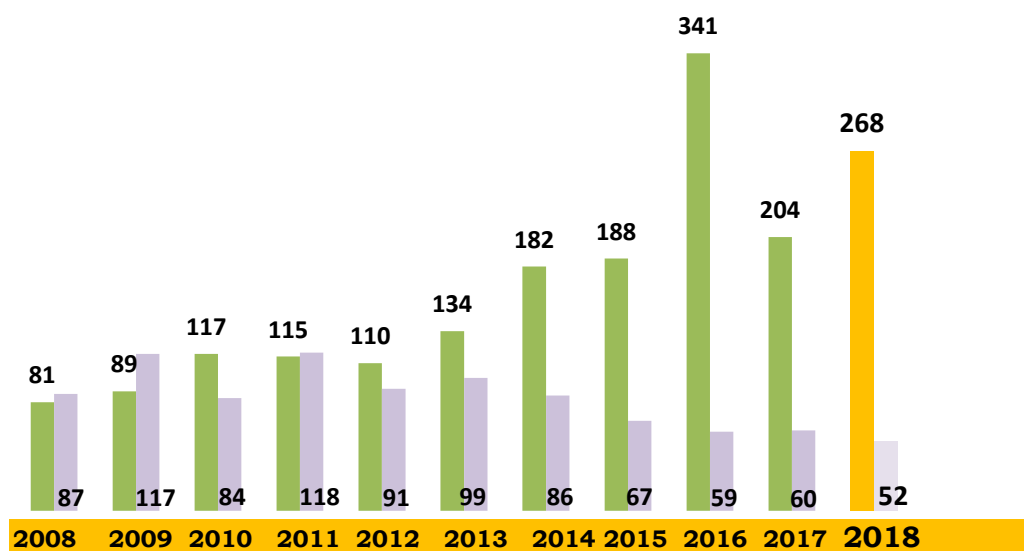
Defensor del Pueblo de España:

	Total	%
Pendent	1	100
Total	1	100





SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ <i>El defensor de les persones</i>	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Queixes	81	89	117	115	110	134	182	188	341	204	268
Consultes	87	117	84	118	91	99	86	67	59	60	52



3. Activitats del Síndic de Greuges de Cornellà

3.1. Agenda del Síndic

3.1. Agenda del Síndic de Greuges 2018

9 de gener	Reunió de treball amb el professor Juli Ponce. Facultat Dret UB.
18 de gener	Reunió Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya SGC.
23 de gener	Assistència al Ple nomenament de la Síndica de l'Hospitalet.
30 de gener	Reunió de treball amb responsables CatSalut.
1 de febrer	Assistència a la reunió Plataforma contra la violència masclista.
7 de febrer	Reunió representant FAMPA.
12 de febrer	Participació en la taula rodona sobre Pobresa Energètica-UB. Assistència reunió al Consell de la ciutat.
13 de febrer	Reunió de treball al Centre d'Informació i Recursos de la Dona (CIRD).
14 de febrer	Reunió de treball a la Xarxa Ombudsman de Catalunya.
15 de febrer	Sessió de treball amb responsables de Serveis Socials: Salut i Pobresa Energètica.
19 de febrer	Reunió amb el responsable de l'Equip de Gestió de la Cronicitat SAP.
21 de febrer	Reunió coordinació de la Comissió CIRD.
6 de març	Assistència a la comissió de Treball, Educació, Acció Social.
8 de març	Assistència a l'acte de lectura del "Manifest Dia de la Dona treballadora".
14 de març	Reunió de treball de la Xarxa Ombudsman de Catalunya.
21 de març	Reunió de treball amb síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
22 de març	Assistència a la taula rodona "Les defensories de drets en un món interconnectat".



23 de març	<i>Assistència a la presentació de l'informe-memòria de la Síndica de Barcelona.</i>
11 d' abril	<i>Reunió de treball amb tècnics de l'Àrea d'Habitatge de la Generalitat Catalunya.</i>
16 d' abril	<i>Reunió de treball amb síndics i síndiques del Baix Llobregat i de l'Hospitalet.</i>
19 d' abril	<i>Reunió amb el secretari comarcal de CCOO.</i>
20 d' abril	<i>Reunió amb el responsable de la Fundació Cassià Just.</i>
24 d' abril	<i>Reunió amb el secretari comarcal d'UGT.</i>
25 d' abril	<i>Reunió de treball de la Xarxa Ombudsman de Catalunya.</i>
7 de maig	<i>Reunió amb responsables de la Coordinadora contra la Marginació.</i>
9 de maig	<i>Sessió de treball de sindicatures municipals a l'entorn de la Carta de Drets de l'Hospitalet.</i>
10 de maig	<i>Reunió de treball amb responsables de la PAH. Assistència xerrada sobre "El treball femení".</i>
11 de maig	<i>Reunió de sindicatures del Baix Llobregat i l'Hospitalet amb el president del Consell Comarcal Baix Llobregat. Assistència a la Jornada sobre Habitatge, organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya.</i>
16 de maig	<i>Reunió amb responsables de la Fundació "El Llindar".</i>
22 de maig	<i>Assistència a l'acte de cloenda Cornellà Valors.</i>
24 de maig	<i>Xerrada sobre "Un nou model de convivència. Drets i deures amb mirada de Síndic", organitzada per la UNED.</i>
29 de maig	<i>Assistència assemblea PAH.</i>
30 de maig	<i>Assistència a la taula rodona "Dignitat, igualtat, discapacitat i dret", organitzada per la Síndica de Barcelona i L'ICAB.</i>
4 de juny	<i>Assistència a la Universitat de Barcelona de la presentació del llibre "Pobresa Energètica, Regulació Jurídica i Protecció dels Drets".</i>

13 de juny	<i>Reunió de treball amb responsables de la Fundació de "La Carena".</i>
14 de juny	<i>Trobada amb el Consell comarcal de la Gent Gran.</i>
18 de juny	<i>Reunió amb directius de Càritas.</i>
26 de juny	<i>Reunió amb representants del Rugby Cornellà.</i>
27 de juny	<i>Assistència a l'acte commemoratiu a Cornellà en Memòria de les persones víctimes del terrorisme.</i>
28 de juny	<i>Assistència al Congrés "Respostes legals contra la violència des d'una perspectiva de gènere i d'infància".</i>
2 de juliol	<i>Assistència a l'acte inaugural de la Universitat d'Estiu de les Dones a Cornellà.</i>
3 de juliol	<i>Participació en la reunió de treball de la comissió de Treball, Educació, Acció Social i Habitatge.</i>
4 de juliol	<i>Assistència al curs "Corrupció, Igualtat i Confiança", a la seu del CCCB.</i>
5 de juliol	<i>Participació en la reunió de treball de la comissió de treball d'Igualtat d'oportunitats.</i>
9 de juliol	<i>Reunió amb els responsables de l'Esplai Sanfeliu-Sant Ildefons.</i>
10 de juliol	<i>Reunió amb el Sindicat de Llogaters.</i>
18 de juliol	<i>Assistència al Consell Municipal de Cooperació i Solidaritat.</i>
19 de juliol	<i>Assistència al 15è aniversari de la Taula tercer Sector.</i>
25 de juliol	<i>Reunió amb responsables del Sindicat de Llogaters.</i>
13 de setembre	<i>Presentació segona edició del programa Noves Oportunitats. L'Hospitalet.</i>
19 de setembre	<i>Assistència: conferència Xarxa Ombusman de Catalunya.</i>
4 d'octubre	<i>Assistència a la Jornada de presentació del projecte "Decolors". SAI. Reunió a la seu de la FAVCO amb síndics i síndiques del Baix Llobregat i de l'Hospitalet.</i>



10 d'octubre	Reunió amb responsables de la PAH.
18 d'octubre	Assistència a la Comissió contra la violència masclista.
19 d'octubre	Reunió amb directora de l'IES a Cornellà.
22 d'octubre	Reunió de treball amb responsables de Càritas.
24 d'octubre	Reunió amb el responsable Salut Mental del Baix Llobregat.
6 de novembre	Assistència a l' Audiència pública sobre Habitatge.
14 de novembre	Participació en la sessió de treball “ Llibertat d'expressió i mitjans de comunicació”. El parer de les defensories, organitzat pel Síndic de Greuges de Catalunya.
15 de novembre	Assistència a la inauguració de la carpa Cornellà Humana.
19 de novembre	Assistència a la sessió treball “Deu anys de la Llei 5/2008, del Dret de les dones a eradicar la violència masclista”, a la seu del Parlament de Catalunya.
20 de novembre	Reunió amb responsables Càritas.
20 de novembre	Assistència a la lectura del Manifest del Consell d'Infants del Dia Internacional dels Drets de la Infància.
22 de novembre	Participació a la sessió de treball “El dret a l'habitatge i la energia”, en el marc del Congrés de Treball Social.
23 de novembre	Acte de commemoració Dia Internacional de l'eliminació de la violència envers les dones.
26 de novembre	Participació a taula rodona sobre “Altres cares de la violència masclista: la violència envers els fills i filles i la violència sexual.”
27 de novembre	Reunió amb el responsable comarcal de CCOO.
29 de novembre	Sessió de treball amb el Consell Consultiu de la Gent Gran del Baix Llobregat.
29 de novembre	Sessió de treball amb la SEAP Baix Llobregat.
3 de desembre	Assistència a la commemoració del 40è aniversari de la Constitució.

4 de desembre	<i>Reunió amb responsables locals de la Creu Roja.</i>
4 de desembre	<i>Assistència a la presentació del llibre “Gent de Cornellà”.</i>
5 de desembre	<i>Reunió amb responsables d’esplais de la ciutat.</i>



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat

Plaça de l'Església, 1 08940 Cornellà de Llobregat
Tel. 93 377 02 12 – Fax 93 377 89 00

4. Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat
Plaça de l'Església, 1
08940 Cornellà de Llobregat

MOD. 2-2018

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

Versió vigent des del 28 d'agost 2018

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 o retribucions 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,



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

Article 9 Iniciativa

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

Article 10 Forma d'exercici de la iniciativa

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

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

Article 11 Termini per a l'exercici de la iniciativa

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

Article 12 Criteris d'admissió

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



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

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

Article 13 **Tramitació de les queixes**

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

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

Al mateix temps requerirà l'afectat perquè en el termini que li fixi, mai inferior a deu dies, respongui per escrit sobre els fets o circumstàncies objecte de la queixa o expedient i adjunti els documents i testimonis complementaris que consideri adients.

Sense perjudici de la documentació aportada a la qual es refereix l'apartat anterior, el Síndic/a podrà requerir la persona afectada perquè comparegui a informar.

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



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

Article 14 **Col·laboració**

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

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

Les autoritats i el personal al servei de l'administració municipal que impedeixin l'actuació del Síndic/a amb la negació a facilitar-li els informes, els documents i els expedients que se'ls sol·licitin podran incórrer en responsabilitat administrativa d'acord amb la legislació vigent. En aquest cas, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat posarà els fets en coneixement de l'Alcaldia perquè disposi, si ho estima procedent, l'inici del corresponent expedient.

Article 15 **Principi de reserva**

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

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



Article 16
Concurrencia 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 quadrimestre, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat haurà de presentar a l'Ajuntament un informe de les seves actuacions en el qual haurà de constar necessàriament:

- El nombre i tipus de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici.
- Les queixes rebutjades, les que es trobin en tramitació i també les causes que les originaren.
- El resultat de la resolució de les actuacions obertes d'ofici o en virtut de queixes admeses a tràmit.
- Quan es consideri necessari, el nom d'aquells a qui es refereix l'article 14.
- Els advertiments, recomanacions i suggeriments efectuats.

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

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

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



DISPOSICIONS FINALS

Primera Entrada en vigor

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

Segona Nomenament del Síndic/a

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

Tercera

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

DILIGÈNCIA

Es fa constar que aquesta és la redacció d'aquest Reglament que es troba vigent des del dia 28 d'agost de 2018, com a conseqüència de la finalització del procediment de la modificació parcial que va ser aprovat inicialment en sessió plenària de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que va tenir lloc el dia 24 de maig de 2018.

Cornellà de Llobregat, a 18 de setembre de 2018


Firmado digitalmente
por CPISR-1
Carmen Alonso
Higuera
Fecha: 2018.09.19
12:06:02 +02'00'
LA SECRETARIA GENERAL
Carmen Alonso Higuera

Cornellà de Llobregat, abril de 2019

*Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà*

...

PRESENTACIÓ I DELIBERACIÓ

Les intervencions relacionades amb aquest punt consten en la Vídeo Acta de la sessió, minut 00:04:50 al 01:53:54

<https://actes.cornella.cat/session/index/2c90818b6a0219be016a05ece3c00000?startAt=290.0>

Durant la intervenció de contestació del Síndic, s'absenten temporalment de la sessió la senyora Anna Clara Martínez Fernández, Regidora del Grup Municipal de C's i el senyor Sergio Gómez Márquez, Regidor del Grup Municipal d'ICV-EUiA-EP-E, que s'incorporen a la mateixa amb caràcter previ a la finalització de la intervenció del Síndic.

I no havent-hi més assumptes a tractar, s'aixeca la sessió a indicació de la Presidència, quan són les setze hores i cinquanta-cinc minuts, de la qual s'estén la present acta, que és signada per l'Alcalde-President, juntament amb mi, la Secretària General, que ho certifico.

Aquesta acta està complementada pel document de vídeo adjunt, que es troba degudament signat per aquesta Secretària, en el qual figuren totes les deliberacions i intervencions de la sessió.

Diligència: Per a fer constar que el present document correspon a l'acta de la sessió celebrada pel Ple en data 8 d'abril de 2019, la qual ha estat aprovada en data 12 de juny de 2019 i ha estat transcrita íntegrament al llibre d'actes.

Cornellà de Llobregat, 13 de juny de 2019.

LA SECRETARIA GENERAL
Carmen Alonso Higuera