

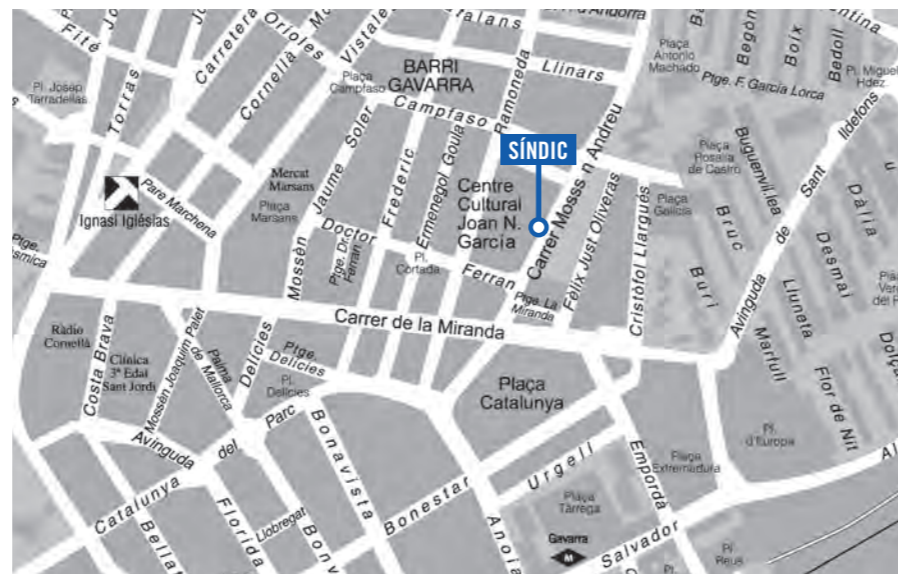
Actuació del Síndic davant l'Ajuntament

Actuació queixes	Total	Percentatge
Resultat positiu	40	32,27%
Resultat negatiu	3	2,42%
Resultat parcialment positiu	2	1,61%
Mediació positiva	16	12,90%
Mediació negativa	2	1,61%
Recomanació acceptada	3	2,42%
Recomanació acceptada parcialment	1	0,80%
Recomanació pendent	6	4,84%
Desestimada	22	17,74%
Desistiment	18	14,52%
Tràmit Pendent	11	8,87%
Total	124	100%

Consulta l'informe sencer a:
www.cornella.cat/ca/sindic.asp



ON ESTEM



OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

Centre Cultural Joan N. García-Nieto
 Mossèn Andreu, 13-19. 3a planta
 Tel.: 93 376 98 94 / 900 70 40 70
 Fax: 93 376 35 19
 Adreça electrònica: sindicdegreuges@aj-cornella.cat

Horari d'atenció a la ciutadania:

De dilluns a dijous: de les 11.00 a les 14.00 h
 Dimarts i dijous: de les 17.00 a les 19.00 h

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

Informe 2015



Ajuntament de
 Cornellà de Llobregat

PRESENTACIÓ



Joan Barrera Riba
 Síndic de Greuges de Cornellà

La Memòria corresponent a l'any 2015 recull l'activitat de l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà en un doble vessant. El primer engloba les queixes i les consultes que han fet arribar els ciutadans a la institució i que conformen el gruix de l'activitat. I un segon l'integren les Iniciatives d'ofici, que tenen per objectiu la millora de l'Administració i de la normativa que la regula en aquells aspectes que fan referència a la defensa i la protecció dels drets dels ciutadans.

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

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

Amb tot, subratllar que quedar-nos en la descripció numèrica pot induir a un error de percepció, ja que la cronificació de la crisi incorpora un plus de complexitat en la resolució de cada cas. En aquesta línia, un dels problemes més greus que tenen els ciutadans de Cornellà en risc d'exclusió social és el de la vivenda. Amb una variable, ja no es tracta de la impossibilitat per

assumir el cost de la hipoteca, sinó que la disjuntiva és com pagar el lloguer del seu habitatge o, en situacions més extremes, el cost d'una habitació. I apareixen nous perfils d'afectats, com els de famílies monoparentals, de mitjana edat, en alguns casos fins i tot amb treball però amb uns sous tan baixos o amb un nivell de precarietat tan elevada que els impedeix cobrir les despeses bàsiques.

En l'àmbit del Servei a les persones, s'han mantingut les queixes vinculades a la Llei de la dependència, sobretot per demores en el cobrament reconegut per cures a l'entorn familiar i, també, les vinculades a les prestacions pendents per infant a càrrec, d'entre les més significatives.

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

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

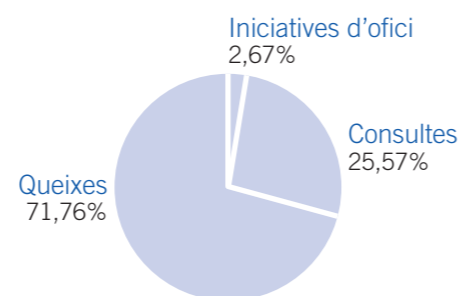
Proposo aquesta reflexió sense perdre de vista que un dels grans reptes de ciutats com la de Cornellà és el de preservar el marc de convivència que hem mantingut fins ara. Una peça essencial per assegurar-lo és el compromís de l'Administració municipal, i en particular de l'àrea de Serveis Socials, per corregir desequilibris que comporten la pèrdua de drets bàsics, i també el d'aquelles persones i entitats que, de forma desinteressada, treballen en benefici de la comunitat. Hem de reconèixer aquest esforç, especialment quan les polítiques municipals d'ajut es fan des de l'amenaça legal per suprimir-les o s'implementen, sovint, des de la manca de coresponsabilitat d'altres administracions que actuen en el territori.

Abril de 2016

RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2015

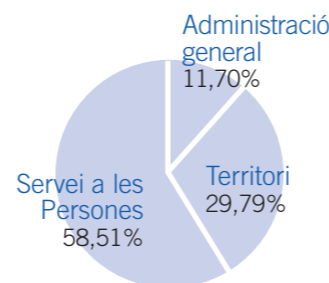
Nombre de queixes, consultes i iniciatives d'ofici

2015	Total	Percentatge
Queixes	188	71,76%
Consultes	67	25,57%
Iniciatives d'ofici	7	2,67%
Total	262	100%



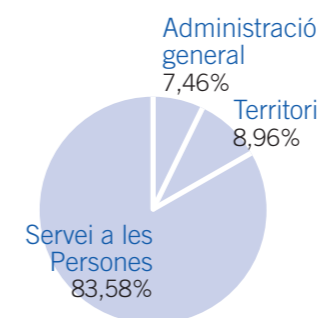
Temàtica de les queixes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	22	11,70%
Territori	56	29,79%
Servei a les persones	110	58,51%
Total	188	100%



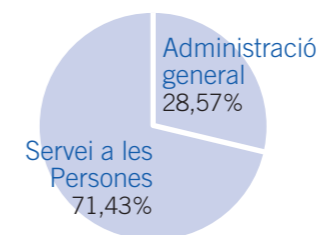
Temàtica de les consultes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	5	7,46%
Territori	6	8,96%
Servei a les persones	56	83,58%
Total	67	100%



Temàtica de les iniciatives d'ofici

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	2	28,57%
Territori	0	-
Servei a les persones	5	71,43%
Total	7	100%



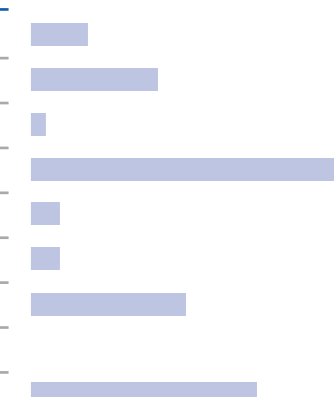
Queixes per barri de residència

Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	15	7,99%
Centre	18	9,58%
Fatjó/Fontsanta	9	4,78%
Gavarrà	48	25,53%
Pedró	11	5,85%
Riera	13	6,92%
Sant Ildefons	48	25,53%
Famades	0	-
Desconegut / Altres pobl.	26	13,82%
Total	188	100%



Consultes per barri de residència

Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	4	5,97%
Centre	9	13,43%
Fatjó/Fontsanta	1	1,49%
Gavarrà	22	32,83%
Pedró	2	2,98%
Riera	2	2,98%
Sant Ildefons	11	16,41%
Famades	0	-
Desconegut / Altres pobl.	16	23,89%
Total	67	100%



Tramitació de les queixes

Situació	Total	Percentatge
Actuació Síndic davant l'Ajuntament	124	65,96%
No admeses	30	15,96%
Síndic Catalunya	34	18,08%
Total	188	100%

