

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

Informe
2016



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat



Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà

El gruix més important de les queixes que inclou l'Informe del Síndic de Cornellà, corresponent al 2016, es refereix a l'apartat "Servei a les persones" i "Territori", d'entre elles, les que fan referència a dos drets fonamentals: el de l'educació i el dret a l'habitatge. Hi ha altres realitats que també convé remarcar. Les que incideixen en l'activitat quotidiana de la ciutat, com la contaminació acústica, la mobilitat i la capacitat de l'Administració per a respondre amb rapidesa i efectivitat a les demandes dels ciutadans.

Amb xifres, l'activitat es va concretar en un total de 408 actuacions, dividides en 341 queixes, 59 consultes i 8 iniciatives d'ofici. Es tracta d'un número superior al d'anys anteriors, que s'explica per la sol·licitud d'empara per part de pares i mares d'una escola pública de la ciutat per la supressió d'una línia de P-3 pel curs 2016-2017.

El Reglament que fixa el marc d'actuació del Síndic de Cornellà estableix que la institució és un instrument complementari de control de l'activitat municipal i de democràcia participativa a la ciutat, ja que permet apropar al ciutadà a l'Administració i ajuda a la millora global del sistema administratiu i a una més eficaç prestació dels serveis públics. Des d'aquest criteri, el Síndic esdevé, a més de transmissor de les queixes del ciutadans, una eina que promou el bon govern de la ciutat. Per aconseguir-ho es val de les iniciatives d'ofici i de les recomanacions que inclouen els expedients de queixa.

Durant el 2016, la institució va redactar vuit iniciatives amb un denominador comú: la millora en la prestació d'un servei per garantir la millor defensa dels drets dels ciutadans. Destaquen les referides al servei de teleassistència,

el funcionament de l'Oficina Local d'Habitatge i el desplegament de la normativa d'empadronament.

Per al Síndic el dret a l'habitatge és una peça substancial per a una vida digna. És inadmissible que encara hi hagi processos de desnonament que afectin a persones en risc d'exclusió social, que no hi hagi xifres exactes dels pisos buits que podrien destinar-se a habitatge social i que s'hagi avançat poc, per no dir res, en el disseny d'una política d'habitatge que respongui a les necessitats reals de la població més vulnerable.

El balanç d'un any permet definir línies de treball futures. Una d'elles, és la mobilitat i la manca d'accessibilitat als espais públics de persones amb mobilitat reduïda. En aquest sentit, he presentat una iniciativa on demano que el nou Pla de Mobilitat, en fase d'elaboració, reculli els drets d'aquest col·lectiu i situï a la persona com a subjecte bàsic de l'ús de l'espai públic.

La gent gran també formarà part de l'agenda de prioritats. Per avançar en aquest objectiu, el Síndic s'ha ofert de mitjançar entre responsables de serveis socials i de l'àmbit sanitari per a la recerca de protocols d'actuació que permetin una diagnosi més precisa i una actuació més eficient envers aquest col·lectiu.

Cornellà pateix un progressiu envelliment de la població amb reptes i necessitats urgents, com són els de la protecció de les dones grans que viuen soles i amb pensions mínimes o els derivats de la convivència en comunitats per impagament de quotes comunitàries o per conflictes entre veïns. El Síndic hi vol dedicar atenció, i si es precis promoure iniciatives, per a preservar els drets de tots ells.

L'Informe del 2016 proposa una reflexió sobre els processos participatius des de la següent perspectiva: assegurar la igualtat d'accés de tots els ciutadans, una premissa que es pot veure alterada quan el mecanisme de participació es fa només a través de mitjans telemàtics; garantir una informació clara i precisa sobre l'objecte de la consulta; i preservar la convivència harmònica amb les institucions que democràticament representen el conjunt de la ciutadania.

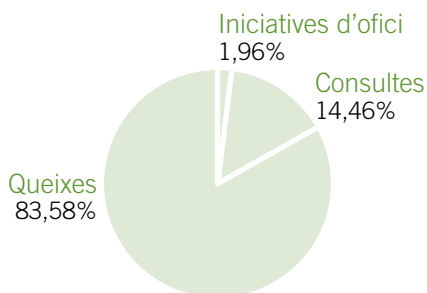
La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat consagra el Dret a la ciutat, que es defineix com l'espai que garanteix els drets humans en un entorn just, convivencial, inclusiu i sostenible. El Síndic s'identifica amb aquests objectius i treballarà per aconseguir-los.

Abril de 2017

RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2015

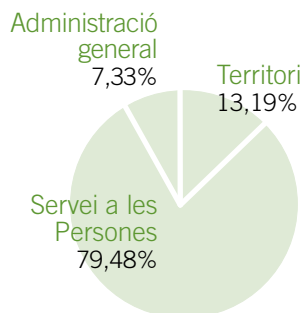
Nombre de queixes, consultes i iniciatives d'ofici

2016	Total	Percentatge
Queixes	341	83,58%
Consultes	59	14,46%
Iniciatives d'ofici	8	1,96%
Total	408	100%



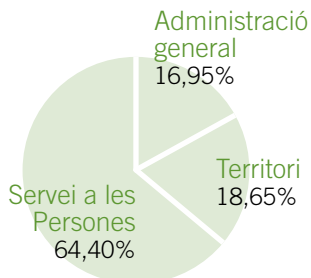
Temàtica de les queixes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	25	7,33%
Territori	45	13,19%
Servei a les persones	271	79,48%
Total	341	100%



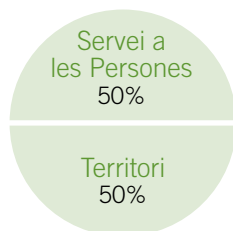
Temàtica de les consultes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	10	16,95%
Territori	11	18,65%
Servei a les persones	38	64,40%
Total	59	100%



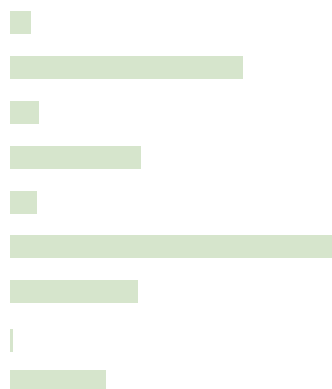
Temàtica de les iniciatives d'ofici

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	0	–
Territori	4	50%
Servei a les persones	4	50%
Total	8	100%



Queixes per barri de residència

Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	7	2,05%
Centre	80	23,46%
Fatjó/Fontsanta	10	2,93%
Gavarra	45	13,21%
Pedró	9	2,63%
Riera	112	32,85%
Sant Ildefons	44	12,90%
Famades	1	0,29%
Desconegut / Altres pobl.	33	9,68%
Total	341	100%

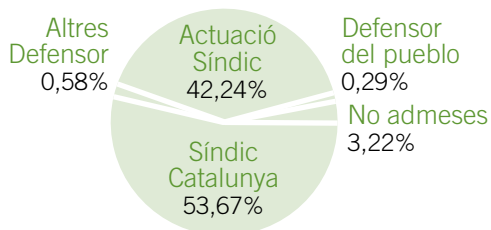


Consultes per barri de residència








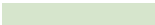

Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	1	1,70%
Centre	9	15,25%
Fatjó/Fontsanta	1	1,70%
Gavarra	16	27,11%
Pedró	2	3,38%
Riera	5	8,47%
Sant Ildefons	4	6,79%
Desconegut / Altres pobl.	21	35,60%
Total	59	100%

Tramitació de les queixes

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



Actuació del Síndic davant l'Ajuntament

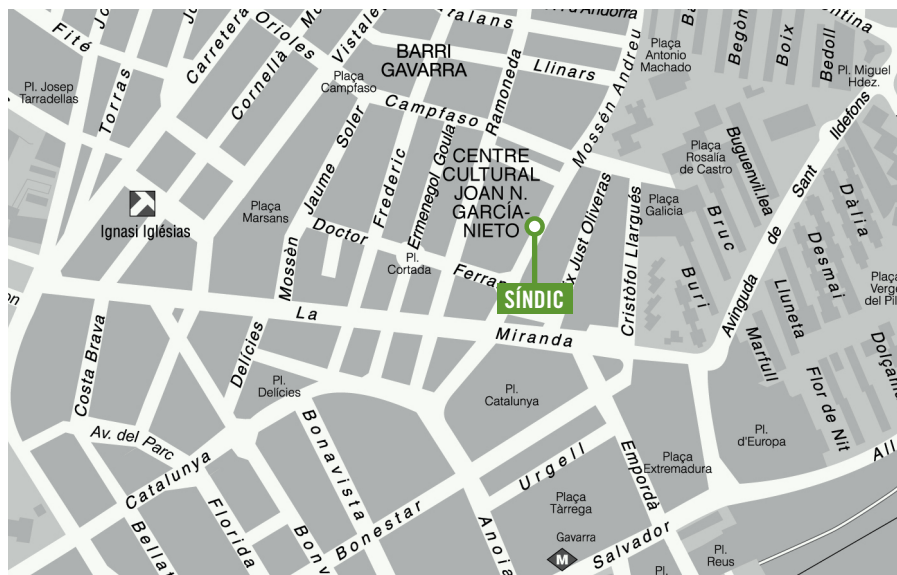
Actuació queixes	Total	Percentatge	
Resultat positiu	42	29,17%	
Resultat negatiu	4	2,78%	
Mediació positiva	6	4,16%	
Recomanació acceptada	3	2,08%	
Recomanació acceptada parcialment	1	0,70%	
Recomanació pendent	4	2,78%	
Desestimada	35	24,30%	
Desistiment	21	14,58%	
Tràmit Pendent	28	19,45%	
Total	144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