

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

Informe  
2017



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat



**Joan Barrera Riba**  
Síndic de Greuges de Cornellà

La Memòria corresponent a l'activitat de l'Oficina del Síndic durant l'any 2017 registra la tramitació de 204 expedients de queixa, 60 consultes i 7 iniciatives d'ofici.

Una de les demandes recurrents és la vinculada a la defensa del dret a l'habitatge. Creixen, de manera alarmant, els desnonaments de famílies que viuen en règim de lloguer. La possibilitat d'establir contractes de tres anys, sumat a un context de precarietat laboral i de pressió alcista dels lloguers, resulta catastròfica per a famílies que es veuen empeses a deixar l'habitatge habitual o que queden al carrer per inexistència de pisos de lloguer social o per les condicions inabastables que posen les immobiliàries en el mercat lliure.

No és un tema menor, ja que, si s'aboca aquestes famílies a la marginalització, posem en risc la convivència. Com a síndic sóc conscient de l'escàs marge de maniobra que hi ha en la tramitació d'aquests casos i que també afecta l'Administració municipal, que assumeix, sovint en solitari, iniciatives i competències que correspondrien a la Generalitat i a l'Estat.

Per la voluntat de revertir la situació, la Sindicatura valora positivament la creació a Cornellà d'un fons d'habitatge de lloguer social i considera una bona opció la construcció d'habitatges socials a la ciutat de la mà de l'operador publicoprivat promogut des de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Amb tot, suggereixo que encara és possible la millora en l'actuació local. Està pendent la reforma del Reglament de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial en el punt que exigeix cinc anys d'empadronament per a accedir a la Mesa d'emergència social. Hi ha casos que no s'activen per aquest motiu, tot

i presentar indicadors greus de vulnerabilitat. És un avenç la incorporació d'una treballadora de Serveis Socials a l'Oficina Local d'Habitatge, per facilitar l'assessorament de persones en situació de vulnerabilitat. Cal millorar els canals d'informació, tant al web municipal com per altres vies, i, en aquest àmbit, disposar d'una guia pràctica de serveis, recursos i ajuts en habitatge pot ser una bona eina per als ciutadans que demanen empara en aquesta matèria. I, per últim, és imprescindible millorar la coordinació entre l'Àrea de Serveis Socials i el Centre d'Informació i Recursos per a les Dones, atès que una part significativa de les persones que pateixen una vulneració del dret a l'habitatge són dones.

També considero necessari elaborar la Cartera de Serveis Socials de Cornellà, que expliciti el conjunt de prestacions de l'Administració local en aquesta matèria.

L'altre bloc d'actuacions està vinculat a la mobilitat i a la convivència i el civisme. En el primer apartat, un gruix de queixes són del barri Riera, per l'impacte que ocasionen els cotxes i persones que es desplacen a la zona. Crec que les mesures que s'han treballat amb els veïns poden ser efectives per garantir la mobilitat interna al barri i frenar actes incívics. El síndic es posa a disposició de les parts per actuar de mediador en cas que la problemàtica persisteixi.

En el segon apartat es recullen les queixes per excés de sorolls, especialment per activitats lúdiques al carrer, i les vinculades a la neteja.

Un dels reptes de Cornellà és garantir un entorn inclusiu que integri els diferents col·lectius. En aquest sentit, vaig redactar una Iniciativa per a garantir el dret a l'accessibilitat i per a reclamar una normativa específica de via pública per a persones amb diversitat funcional. Emmarco la demanda en el debat sobre el nou Pla de Mobilitat. Cal afavorir la mobilitat des de la visió del ciutadà que circula a peu o en transport públic.

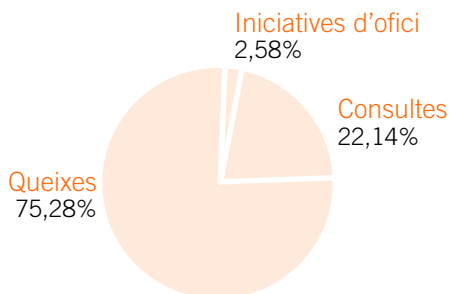
El relat del 2017 quedaria incomplet sense esmentar la creació de la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, que compta amb el síndic de la ciutat entre els impulsors, juntament amb el Síndic de Greuges de Catalunya, els defensors dels clients de companyies de serveis i els síndics universitaris. Es tracta d'una eina que facilitarà el coneixement d'aquestes institucions i abordarà qüestions vinculades a la defensa de drets fonamentals.

Abril de 2018

# RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2017

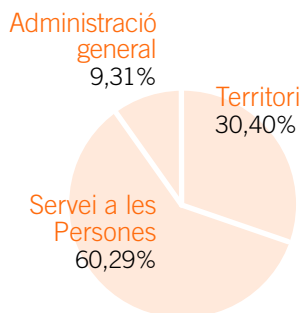
## Nombre de queixes, consultes i iniciatives d'ofici

2017	Total	Percentatge
Queixes	204	75,28%
Consultes	60	22,14%
Iniciatives d'ofici	7	2,58%
Total	271	100%



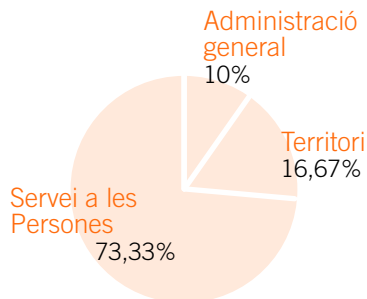
## Temàtica de les queixes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	19	9,31%
Territori	62	30,40%
Servei a les persones	123	60,29%
Total	204	100%



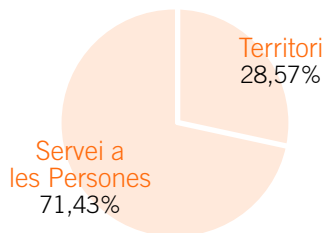
## Temàtica de les consultes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	6	10%
Territori	10	16,67%
Servei a les persones	44	73,33%
Total	60	100%



## Temàtica de les iniciatives d'ofici

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



## Queixes per barri de residència

Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	10	4,90%
Centre	22	10,78%
Fatjó/Fontsanta	8	3,93%
Gavarrà	48	23,53%
Pedró	17	8,34%
Riera	7	3,43%
Sant Ildefons	63	30,88%
Famades	1	0,49%
Desconegut / Altres pobl.	28	13,72%
Total	204	100%

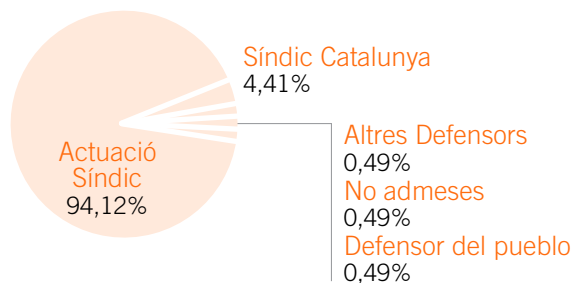


## Consultes per barri de residència









Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	0	0%
Centre	6	10%
Fatjó/Fontsanta	2	3,34%
Gavarra	21	35%
Pedró	5	8,33%
Riera	1	1,67%
Sant Ildefons	11	18,33%
Famades	1	1,67%
Desconegut / Altres pobl.	13	21,66%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

## Tramitació de les queixes

Situació	Total	Percentatge
Actuació Síndic de Greuges de Cornellà	192	94,12%
No admeses	1	0,49%
Síndic Catalunya	9	4,41%
Defensor del Pueblo	1	0,49%
Altres Defensors	1	0,49%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>



## Actuació del Síndic davant l'Ajuntament

Actuació queixes	Total	Percentatge	
Resultat positiu	82	42,72%	
Resultat negatiu	15	7,81%	
Recomanació acceptada	2	1,04%	
Recomanació no acceptada	1	0,52%	
Recomanació pendent	3	1,56%	
Desestimada	45	23,44%	
Desistiment	15	7,81%	
Tràmit Pendent	29	15,10%	
Total	192	100%	

Consulta l'informe sencer a:  
[www.cornella.cat/ca/sindic.asp](http://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](mailto: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