SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ
El defensor de les persones



SÍNDIC
INFORME
DE GREUGES
ANUAL
DE CORNELLÀ
2022

ÍNDEX

1/ Presentació 04

2/ Actuacions del Síndic en dades 08

3/ Les actuacions més rellevants 12

3.1/ Administració pública 13
3.1.1/ Modificació dels barems d'accés a Escoles Bressol municipals 13
3.1.2/ Dret als subministraments bàsics en casos de vulnerabilitat 14
3.1.3/ Límits a la demanda de dades personals 14
3.1.4/ Oficina de transparència i resposta ciutadana 15
3.1.5/ Telefonia, portabilitat i serveis essencials 16
3.2/ Servei a les persones 16
3.2.1/ Demanda del DNI i protecció de dades personals 16
3.2.2/ Dret a l'educació i inscripció escolar 17
3.2.3/ Compactació dels ajuts menjador 17
3.2.4/ Agilitat en la prestació de serveis de dependència 18
3.2.5/ Accessibilitat a dependències públiques 19
3.2.6/ Accés als ajuts de menjador escolar 19
3.2.7/ Menors i sol·licitud de targeta sanitària 20
3.3/ Territori 20
3.3.1/ Control de la contaminació acústica 20

4/ Iniciatives d'ofici 22

4.1/ Mecanismes de coordinació entre Ajuntament i Generalitat en la Llei de Dependència 23
4.2/ Procediment d'acollida de refugiats d'Ucraïna a Cornellà 24
4.3/ Molèsties acústiques dels repartidors de butà 26
4.4/ Barems de preinscripció a escoles bressol i conciliació laboral 28
4.5/ Garanties en el procediment sancionador 32

5/ Consultes 42

6/ Expedients: tramitats 44

6.1/ Expedients: 2022 45

7/ Activitat Institucional i difusió 54

7.1/ Agenda del Síndic 55
7.2/ Informe del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya: Proposició de llei sobre les defensories i sindicatures locals de greuges 57

Crèdits

Redacció: Síndic de Greuges
Disseny i maquetació: la Negreta
Fotografia de portada: Roger de Pastors
Correccions: Clara Juncadella – CNL Cornellà
Impressió: Il·logic Imatge

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Síndic de Greuges de Cornellà
Mossèn Andreu, 13-19 3a planta
08940 Cornellà de Llobregat
Tel. 933 769 894 – 900 704 070

sindicdegreuges@aj-cornella.cat
www.cornella.cat

1/
PRESENTACIÓ

L'Informe-Memòria de l'activitat del Síndic de Greuges de Cornellà corresponent a l'any 2022 és el compendi de l'activitat de la institució en aquest període de temps i un exercici de transparència, d'acord amb les previsions incloses en l'article 18 del Reglament que regula el funcionament de la sindicatura i el seu règim jurídic.

Des del punt de vista numèric, l'oficina del Síndic va gestionar l'any passat 267 casos, que es reparteixen en dos-cents quatre Expedients: de queixa, cinquanta-vuit consultes i cinc iniciatives d'ofici. Dels Expedients: de queixa, més el 66% es vinculen al Servei a les persones. És a dir, són aquells que comporten un reconeixement dels drets socials i afecten essencialment col·lectius en situació de vulnerabilitat i, en menor mesura, les persones dependents. En l'apartat de consultes sobresurten les vinculades a temàtiques que es relacionen amb els drets del consumidor.

Les Iniciatives fan referència a la gestió i coordinació entre la Generalitat i els Serveis Socials de l'Ajuntament de Cornellà en l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència; a la supervisió i seguiment dels refugiats procedents d'Ucraïna que van arribar a la ciutat; als sorolls mediambientals; a l'adequació de la normativa relacionada amb els barems de preinscripció de les escoles bressol per garantir una millor conciliació laboral, i sobre garanties en el procediment sancionador.

"Més del 66% de les queixes afecten a col·lectius en risc d'exclusió i persones dependents"

Si haguéssim d'establir un nexe comú en el conjunt d'actuacions de la sindicatura aquest seria el de millorar els processos administratius per garantir els principis d'eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficàcia, tal com es descriuen en la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques. I des d'aquests objectius, afegiria que els destinataris de l'acció del Síndic són en una gran part famílies i menors en situació de precarietat econòmica i administrativa i persones grans. Es tracta de perfils que no varien substancialment d'anys anteriors.

En aquest context, el Síndic posa en valor que es mantingui i s'incrementi la partida pressupostària per promoure respostes adequades a les demandes que presenten. Fer-ho és una garantia de dignitat i una base ferma per a la convivència.

Prenent com a punt de partida aquesta realitat, crec que és rellevant fer la següent reflexió. Seria contradictori i perjudicial que l'esforç econòmic que es fa per garantir polítiques públiques dirigides en gran part a persones vulnerables i amb risc d'exclusió social no es correspongués amb una avaluació i una adequació permanents dels mecanismes de gestió pública per adaptar-los a les noves circumstàncies socials, sempre dinàmiques i canviants. És un repte i una obligació que interpel·la els responsables polítics i també el conjunt del funcionariat: uns i altres servidors públics.

"La sindicatura insisteix a millorar els processos administratius per garantir major coordinació, eficàcia i seguretat jurídica"

La lectura dels Expedients: tramitats per la sindicatura permet apreciar una sèrie de llacunes que el defensor ha plasmat en les resolucions i que convé destacar. Cal millorar la coordinació entre departaments, especialment quan està en joc un dret tan rellevant com el de l'educació en condicions d'igualtat. M'hi vaig referir en l'Informe del 2021 i segueixen presents en l'actual quan es tracta de compassar les àrees de serveis socials, educació i polítiques de família.

Persisteixen els desajustos que es deriven de la cita prèvia, que es manifesten en la demora que la pràctica provoca en la realització d'un tràmit administratiu, sense avaluar-ne la urgència o la necessitat, i que sovint se sumen a les dificultats dels ciutadans per establir comunicació amb els prestadors dels serveis o perquè responguin una vegada fet el primer contacte.

"Augmentar els recursos per a persones vulnerables és una garantia de dignitat i referma la convivència"

Per últim, cal dir que, en tràmits administratius que no tenen terminis fixats a les pròpies normes reguladores, i que en aquest cas és de tres mesos, hi ha un excés de retard en la resposta que és difícil de justificar des de la perspectiva del dret al bon govern.

En el marc del procediment administratiu i a través de dues Iniciatives específiques, també he demanat enfortir els mecanismes de garantia en el procediment sancionador i adequar el reglament que pauta l'accés a les escoles bressol a la nova normativa laboral. En el primer cas, remarcant la importància de l'eficàcia probatòria a l'hora d'acreditar la sanció i en el segon per incorporar les noves modalitats de contracte laboral i fer que la conciliació familiar i la igualtat de gènere es mantinguin com a principis substancials en el servei que presten les escoles bressol.

El dret al medi ambient, que s'expressa en el dret a viure en un entorn no contaminat (sense contaminació acústica i atmosfèrica), agrupa un altre bloc de l'Informe. En els darrers anys s'han incrementat les queixes vinculades a l'impacte sonomètric, que els ciutadans vinculen amb el dret al silenci i a la salut personal. Sobre aquesta qüestió, convé destacar positivament la diligència i el rigor de la Guàrdia Urbana a l'hora d'aplicar mesures per determinar i contenir aquest fenomen.

"Persisteixen els desajustos en l'aplicació del mecanisme de cita prèvia"

Amb tot i més enllà dels casos concrets, crec que en la configuració del nou model de ciutat, integradora i sostenible, s'hauria d'analitzar de manera més profunda quins efectes té en la mobilitat viària la necessària i positiva pacificació d'alguns carrers de Cornellà. En aquesta qüestió, el Síndic proposa una reflexió sobre l'ús de l'espai públic que garanteixi la convivència entre vianants i vehicles de mobilitat personal i alhora cerqui alternatives a la saturació de vehicles a motor, amb les derivades mediambientals i d'impacte sobre la salut que el fet comporta, especialment a la trama urbana dels barris Riera i Centre i a l'entorn del centre comercial i de les instal·lacions esportives de la zona.

Per últim, cal subratllar el conjunt de queixes que van entrar a finals d'any i que es vinculen a la denegació de beques menjador en casos de famílies que només disposen de passaport i, per tant, no poden acreditar uns ingressos regularitzats. Si repassem els darrers informes, s'aprecia que és una problemàtica que es repeteix en cada inici de curs. Tot i que per una qüestió de temps els resultats de la intermediació del defensor no poden quedar reflectits en l'Informe-Memòria, es pot avançar que en la resolució dels casos he obert una via d'interlocució amb responsables del Consell Comarcal del Baix Llobregat i de l'Àrea de Polítiques Socials de l'Ajuntament per implementar mecanismes que funcionin amb caràcter preventiu, tant a les escoles com en l'àmbit normatiu, a través de les bases que regulen l'adjudicació de les beques. Es tracta, quan concorren les circumstàncies econòmiques per concedir-lo, de preservar una de les peces essencials que garanteix el dret a l'educació.

En la part final de la introducció, vull posar en relleu la importància que té la defensa i la promoció dels drets de proximitat en un context sovint advers. Com la democràcia, mai no podem dir que l'estat del benestar estigui assegurat. La funció del Síndic, a través de l'exercici de transparència que comporta retre comptes del treball fet, és traspassar el llindar de les xifres i posar cara i noms a realitats que ens interpel·len com a ciutadans i a la pròpia Administració. És actuar d'intermediari i vetllar per la salvaguarda de la dignitat de les persones. Cal que tots, des de les seves responsabilitats, ho tinguem present per no devaluar el sentit de la institució.

"Cal reflexionar sobre l'ús de l'espai públic i abordar la saturació de cotxes en determinats punts de la ciutat"

Cal destacar, finalment, la tasca de suport en el funcionament de la institució de Susana García, així com l'aportació dels estudiants en pràctiques de la Facultat de Dret i del grup de treball Dret al Dret de la Universitat de Barcelona.

Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà

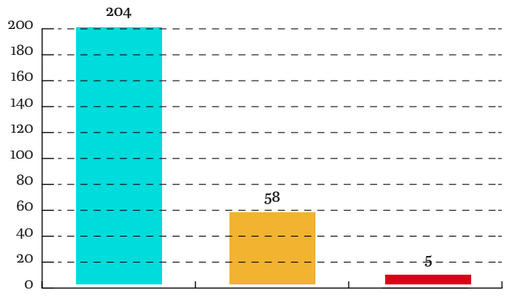
Cornellà, febrer de 2023

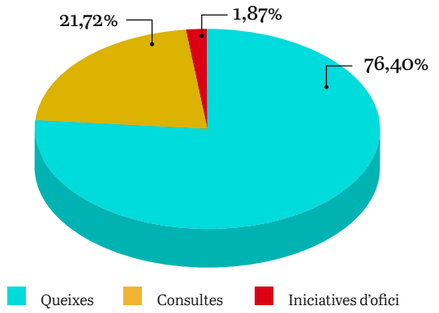
Joan Barrera Riba - DNI 38404290 V (TCAT)
Signat digitalment per Joan Barrera Riba - DNI 38404290V (TCAT)
Data: 2023.03.07 10:03:52 +01'00'

2/
ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

ACTUACIONS REALITZADES

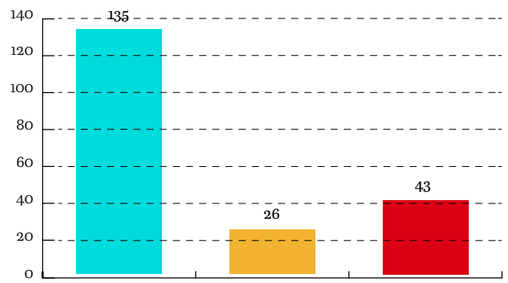
Actuacions totals = 267

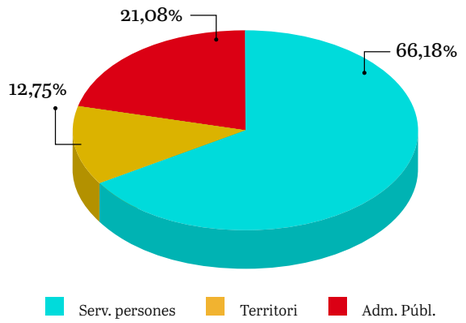




CONTINGUT TEMÀTIC DE LES QUEIXES

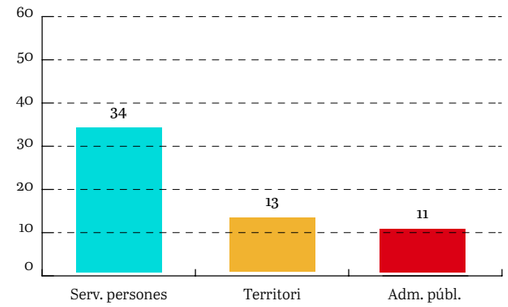
Actuaccions totals = 204

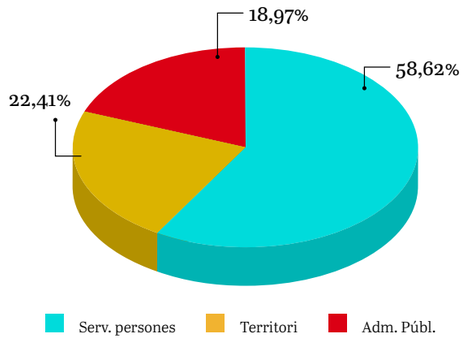




CONTINGUT TEMÀTIC DE LES CONSULTES

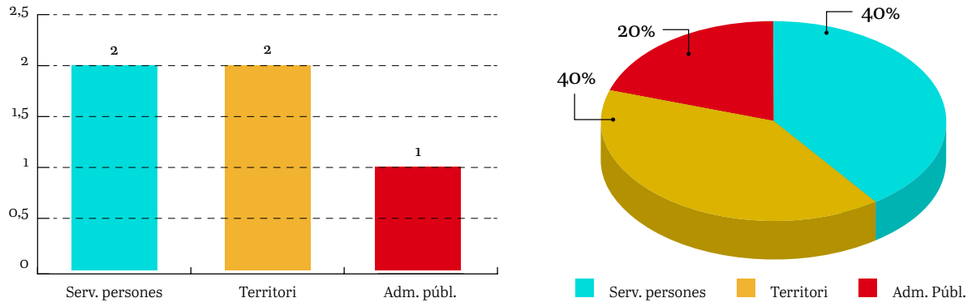
Actuaccions totals = 58





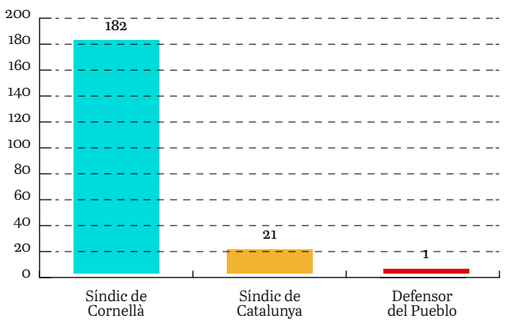
CONTINGUT TEMÀTIC INICIATIVES D'OFICI

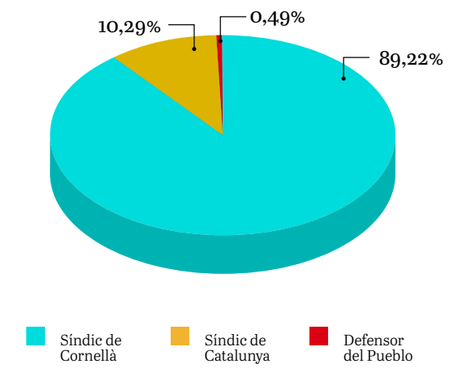
Actuaccions totals = 5



TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

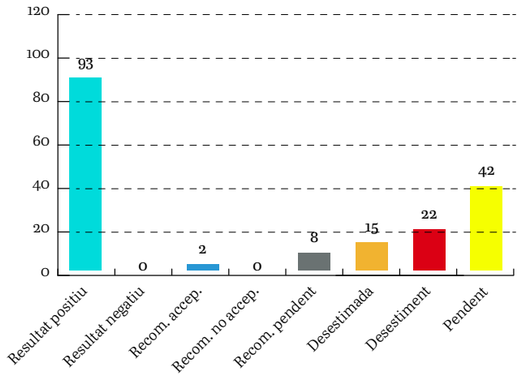
Actuaccions totals = 204

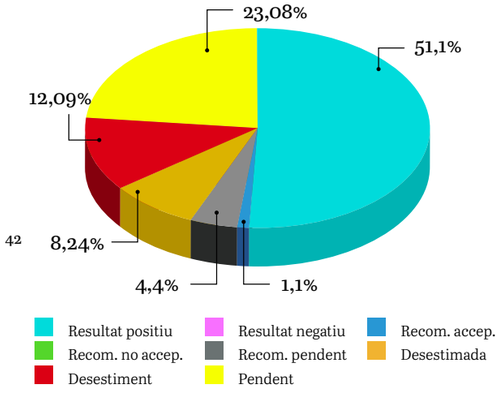




RESULTAT DE LES QUEIXES

Actuaccions totals = 182

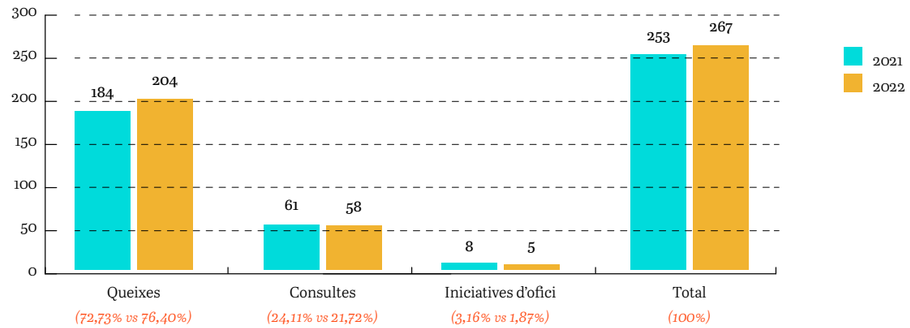




COMPARATIVA D'ACTUACIONS DEL SÍNDIC

Actuacions totals 2021 = 253

Actuacions totals 2022 = 267



3/
ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS

INTRODUCCIÓ

La feina que s'encomana al Síndic està definida en l'article primer del Reglament que regula les seves funcions i és: defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans de Cornellà d'acord amb els principis de legalitat i equitat i supervisar les activitats de l'Administració amb independència i equitat. Els Expedients: de queixa i les iniciatives d'ofici en són la concreció.

L'interès de l'Informe-Memòria és el de visibilitzar de manera pràctica i completa el conjunt de les actuacions. El treball de tot un any, en definitiva. Fer-lo entenedor és necessari i d'aquí l'apartat de les actuacions més rellevants, que posa el focus en aquells Expedients: o aquelles temàtiques més significatives que han arribat a l'Oficina del Síndic.

Estan ordenats en tres grans apartats: Administració pública, Servei a les persones i Territori. Tots ells consten de dues parts. La primera inclou un comentari que detalla el sentit de la resolució o que aporta propostes i criteris d'àmbit general dirigits a l'Administració. La segona és un resum de l'expedient.

3.1/ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

3.1.1/ Modificació dels barems d'accés a Escoles Bressol municipals

Sobre el cas descrit, el Síndic ha promogut la Iniciativa 2022004I d'adequació dels barems de preinscripció a les escoles bressol municipals per garantir la conciliació laboral. En síntesi, l'escrit insta l'Administració a adaptar la normativa a les noves realitats laborals amb l'objectiu d'avançar cap un model més just i amb més garanties. Entén que l'actual Reglament, que només iguala a efectes de baremació el cas dels treballadors que estan en excedència, és reduccionista en la mesura que exclou el cas de treballadors que tenen un contracte fix-discontinu o que gaudeixen de permís de maternitat.

A partir de la normativa laboral actualment en vigor, el defensor proposa que les normes de preinscripció i matrícula per al curs 2023-2024 recullin i igualin, a efectes de baremació, els diferents models de contracte laboral, com els previstos per circumstàncies extraordinàries de la producció, per substitució de persona treballadora, els fixos-discontinus o d'interinatge, els de formació en alternança i els vinculats a l'obtenció de pràctica professional. Fer-ho servirà, a més, per reforçar la igualtat de gènere, ja que reforçarà la participació equitativa d'homes i dones tant en el mercat laboral com en la vida familiar.

Expedient: 2022110Q

Un ciutadà considera que s'han aplicat erròniament els barems de puntuació per accedir a les escoles bressol en el cas de la seva filla. Indica que la negativa a considerar la seva dona i mare de la menor com a treballadora en actiu, encara que estigui de baixa per permís de maternitat, els ha restat punts i ha impedit que la filla entri al centre sol·licitat. La mare és professora interina de Secundària.

En l'anàlisi del cas, el Síndic analitza el Reglament i els barems d'accés a les escoles bressol de Cornellà, el text refós de l'Estatut dels treballadors en l'apartat que tracta sobre suspensió amb reserva de lloc de treball i el Reial decret llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en el treball i l'ocupació.

En la resolució final conclou que la justificació per a la denegació dels punts al barem per a la preinscripció a l'escola bressol no contempla cap de les normatives que fan referència a les situacions administratives de personal al servei de l'Administració, sigui aquest personal laboral, interí o funcionari de carrera. I, d'altra banda, entén contradictòria que una situació admi-

nistrativa que és voluntària com l'excedència sí que es contempla en l'atorgament de punts al barem de preinscripció i no ho és en el cas d'una situació administrativa que és d'obligat compliment, el permís de maternitat.

El Síndic demana una reconsideració del cas, que no s'accepta.

3.1.2 Dret als subministraments bàsics en casos de vulnerabilitat

A partir d'aquest cas, i en resolucions anteriors, el Síndic s'ha posicionat a favor de reconèixer els subministraments bàsics (aigua, electricitat i gas) com un dret essencial bàsic per a la dignitat de les persones. No és un criteri genèric, sinó per una normativa legal molt concreta –i, en el cas de la ciutat de Cornellà, per convenis com el signat entre l'Ajuntament i la companyia Aigües de Barcelona, en data 31 de maig de 2021, on es diu que els únics barems a considerar per decidir el dret al subministrament de l'aigua han de ser de caràcter econòmic, sense d'altres consideracions vinculades a la propietat de l'habitatge.

Des de la institució del Síndic també es recorda la importància del 'principi de precaució', que reconeix la Llei 24/2015, de Mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. La normativa especifica que les mesures de 'caràcter provisional i excepcional' van destinades a persones i famílies que estan en una situació de risc social, que no tenen títol habilitant de l'habitatge però estan empadronades al domicili al qual s'ha de prestar el subministrament i que disposen d'un informe previ dels Serveis Socials de l'Ajuntament que justifiqui la necessitat del subministrament. Previsions que es fan 'sens perjudici de drets de tercers' i, per tant, subjectes a les resolucions administratives o judicials que siguin emeses en relació a la propietat de l'habitatge.

Cal destacar, per últim, que qualsevol decisió al respecte ha de tenir en compte l'entorn familiar, sobretot si hi ha menors a càrrec que també són subjecte de drets, d'acord amb el que especifiquen l'article 3 de la Convenció dels Drets de la Infància i la Llei 14/2010, del 27 de maig, de drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, que en l'art. 41 insta els poders públics a proposar mesures i establir criteris per garantir-los el drets a un nivell de benestar bàsic.

Expedient: 2022064Q

La ciutadana demana un comptador social d'aigua per garantir-ne el subministrament a l'habitatge on viu sense títol habilitant i on està empadronada des de 2017. Integren el nucli familiar dos menors i un adult. Aporta la instància amb la demanda adreçada al Departament d'Acció Social en data 3 de març del 2022.

El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció Social, la qual indica que la proposta no es pot tramitar, ja que l'habitatge és propietat d'un particular i no d'un gran tenidor. L'alta d'un comptador d'aigua sense dret d'ús no es pot tramitar, ja que es tracta de la propietat d'un particular i no d'un gran tenidor.

En la resolució del cas, el Síndic fa una primera consideració. El subministrament d'aigua i altres recursos essencials (gas i subministrament elèctric) és un dret consolidat, que reconeixen les pròpies administracions amb normatives específiques, acords i convenis per facilitar ajuts a persones o famílies vulnerables que així ho requereixin. En el cas específic de Cornellà, a més de Serveis Socials, gestiona la salvaguarda d'aquest dret l'Oficina d'Eficiència Energètica. I afegeix que per implementar-lo s'han subscrit diferents convenis entre Aigües de Barcelona i l'Ajuntament de Cornellà, el darrer en data 31 de maig de 2021.

Afegeix que qualsevol decisió en aquesta problemàtica no ha de quedar al marge de l'entorn familiar, sobretot si hi ha menors a càrrec que també són subjecte de drets, tal com especifica l'article 3 de la Convenció dels Drets de la Infància i la Llei 14/2010, de 27 de maig, de drets i oportunitats en la infància i l'adolescència. Unes circumstàncies que estan acreditades en la pròpia resposta del responsable d'Acció Social, en certificar que un dels menors de la família rep intervenció socioeducativa coordinada amb l'EAIA.

El defensor demana que es reconsideri la negativa, perquè l'argument de l'Administració va contra els principis normatius descrits i el propi contingut del Conveni subscrit entre l'Ajuntament i Aigües de Barcelona.

3.1.3 Límits a la demanda de dades personals

Tot i que en la resolució del cas el Síndic conclou que la petició de dades personals com a pas previ per veure un habitatge social és una qüestió que vincula dos particulars (l'interessat i el promotor de l'habitatge) considera que és imprescindible una reflexió sobre els límits i les conseqüències d'un cribatge previ abans d'exposar les condicions a l'hora de formalitzar el contracte. S'entén que el llistat que proporciona l'Oficina Local d'Habitatge o l'Agència de l'Habitatge de Catalunya correspon a persones amb un perfil que s'adequa a la promoció a la qual opten. Veure l'habitatge per decidir si s'ajusta a les necessitats del ciutadà és un acte que no pot estar subjecte a altres tipus de consideracions que, portades a l'extrem, podrien incorporar elements discriminatoris del tot improcedents.

Hi ha una consideració final: com es garanteix la custòdia i l'ús d'aquestes dades en mans d'un particular, en el cas que l'operació no es formalitzi.

Expedient: 2022070Q

El ciutadà informa que per poder veure un pis de lloguer de protecció oficial, el promotor de l'habitatge li demana totes les dades personals i les de la seva parella. Considera que aquesta demanda vulnera el dret a la protecció de dades personals i a la privacitat, ja que no té cap garantia sobre l'ús adequat que se'n pot fer.

El Síndic sol·licita informació al responsable de l'Oficina Local d'Habitatge i analitza la Instrucció 2/2021 de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya relativa a l'adjudicació d'habitatge de protecció oficial. Com a conclusió es destaca que l'única informació que facilita l'OLH als promotors dels habitatges són les dades de contacte i que qualsevol requeriment complementari per part del promotor per formalitzar l'adjudicació depèn d'aquest, així com el moment en què demana dades confidencials per tal de formalitzar el contracte.

En la resolució del cas, el Síndic considera que la possible alteració del dret a la protecció de les dades personals interpel·la el promotor de l'habitatge i, per tant, entraria en l'àmbit de les relacions entre dos particulars, qüestió sobre la qual el defensor no pot intervenir.

En aquest punt, el defensor recomana al promotor de la queixa que es dirigeixi a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), que és l'organisme a qui correspondria verificar si la demanda de dades personals (DNI, les tres darreres nòmines i el contracte laboral) com a condició prèvia per veure l'habitatge s'ajusta a la normativa vigent.

3.1.4 Oficina de transparència i resposta ciutadana

La Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern suposa un canvi de paradigma en la relació de l'Administració amb la ciutadania. La norma obliga les administracions públiques de Catalunya i els organismes i les entitats que hi estan vinculats a difondre la seva activitat, a regular el dret d'accés a la informació dels ciutadans i a preveure la creació d'un registre dels grups d'interès. A més, suposa l'establiment de mecanismes que aprofundeixin en el concepte de bon govern i l'apropament entre les institucions i la població a partir del Govern obert. Sobre aquesta base s'articulen les competències municipals per gestionar i organitzar els portals de transparència.

La qüestió que planteja l'Expedient: descrit no és sobre l'objectiu final de la llei, sinó sobre els mecanismes de resposta a la ciutadania, responent a criteris d'eficiència i eficàcia. La conclusió del Síndic, que reflecteix la resolució de l'expedient, és que la porta d'entrada a la demanda ha de ser la mateixa que en certifiqui la sortida, encara que la informació provingui, com acostuma a ser habitual, d'altres àrees. En altres paraules: la mecànica interna per recollir informació en cap cas pot eludir aquesta responsabilitat, ja que, en cas de mantenir-se, es pot produir un efecte contrari al principi que justifica el Departament: manca de transparència. Reconsiderar el procediment de resposta, encara que suposi un canvi de model organitzatiu, és essencial per garantir les previsions que inclou la Llei 19/2014.

Expedient: 2022123Q

La ciutadana interposa una queixa sobre el mal estat del carrer adjacent al seu domicili, sobre la qual cosa va adreçar escrit al correu de l'Ajuntament denuncia@aj-cornella.cat, en data 17 d'agost de 2022. No ha rebut cap resposta. Exposa que quan plou els desperfectes en el paviment generen tolls que esquitxen d'aigua els vianants que circulen per la vorera.

El Síndic es dirigeix al responsable de l'Oficina de Transparència, departament que rep els missatges que es dirigeixen a l'Ajuntament a través d'aquesta adreça electrònica, per aclarir la manca de resposta i els motius del retard. En la resposta s'explica el procediment que segueix l'Oficina per atendre les demandes dels ciutadans. En concret, s'indica que la resposta no la fa l'entitat municipal que rep el missatge, sinó les àrees afectades per la demanda d'informació, en aquest cas l'Àrea d'Espai públic i de Serveis municipals i Via pública.

El Síndic considera inadequada la mecànica descrita, per manca de transparència i perquè altera els principis inclosos en la Llei 26/2010 de règim jurídic i procediment de les administracions públiques en els apartats que fan referència a l'atenció ciutadana i conclou que ha de ser la Unitat de Transparència, a qui s'adreça la ciutadana, l'encarregada de vehicular la resposta, encara que procedeixi d'altres departaments, com és el cas.

3.1.5 Telefonia, portabilitat i serveis essencials

Des del 2009, està en vigor a Espanya la 'Carta del drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques', que queden recollits en el Reial decret 899/2009. Els drets que s'inclouen en el decret, i que afecten el cas descrit, fan referència a l'obligació de les companyies de telecomunicacions a garantir la qualitat del servei contractat, a una informació veraç, eficaç, suficient i transparent i al dret a prestacions especials per a persones amb discapacitat o rendes baixes.

Expedient: 2022134Q

La ciutadana el que planteja és que la manca de connectivitat la deixa desprotegida en el seguiment mèdic al qual s'ha de sotmetre i també a l'hora de fer les gestions telemàtiques per programar les visites que requereix. El dret del consumidor, en aquests casos, especialment quan està vinculat al dret a la salut, ha de prevaldre, a parer del Síndic, per sobre d'altres consideracions, especialment les de caràcter tècnic.

La ciutadana planteja una queixa en relació amb un tall de la línia telefònica i d'internet que pateix des de fa dos mesos. Relata que el 28 d'agost de 2022 va formalitzar contracte de portabilitat des de la companyia de telefonia Jazztel a Movistar. Manifesta que no li han activat el servei de telefonia i internet per incidències pertanyents a la companyia Movistar, sense donar-li cap solució alternativa. En un context de digitalització creixent dels tràmits i notificacions públiques, la ciutadana indica que està en situació d'indefensió i limitada per fer gestions telemàtiques vinculades a l'àmbit sanitari.

Com que es tracta d'un cas que s'inscriu en l'àmbit de consum i, per tant, escapa de la competència de la sindicatura municipal, el defensor trasllada l'Expedient: al Síndic de Greuges de Catalunya. Des d'aquesta institució es va contactar amb l'operadora de telefonia, que informa que va contactar amb la ciutadana per tractar el seu cas i que aquesta li va indicar que desistia de la portabilitat perquè havia trobat una solució amb una altra companyia. El cas es tanca en aquest punt.

3.2/ SERVEI A LES PERSONES

3.2.1/ Demanda del DNI i protecció de dades personals

La protecció de les dades personals està àmpliament regulada en l'ordenament jurídic. El cas que tracta l'Expedients: posa en evidència com la pràctica de fotografiar el DNI és del tot improcedent quan no concorren circumstàncies d'extrema necessitat i a més vulnera els principis i les garanties en el tractament de dades personals. En la resolució del cas, el defensor fonamenta les conclusions en les disposicions del Reglament (EU) 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell, la Llei orgànica 3/2018 de forces i cossos de seguretat, en l'article que parla de l'oportunitat i la proporcionalitat a l'hora d'obtenir dades personals, i el Reglament general de protecció de dades, en els apartats que es refereixen a la informació a la qual té dret el ciutadà quan s'obtenen i es guarden dades personals.

En la tramitació de l'expedient, el Síndic valora positivament la resposta del comandament de la Guàrdia Urbana, que tramet les instruccions oportunes als agents per adequar aquesta pràctica a la normativa vigent.

Expedients: 2022042Q/124Q

El 25 de febrer un ciutadà demana empara al Síndic en considerar que fotografiar el DNI a uns joves que fan botellot i fer-ho amb el mòbil particular de l'agent és un procediment que vulnera la Llei de protecció de dades personals i incideix en qüestions com l'ús de les imatges, la custòdia de la informació i la regulació del procediment.

En la resolució del cas, el Síndic no valora l'actuació dels agents sobre un possible incompliment de l'Ordenança General de Convivència per consum de begudes alcohòliques en via pública, sinó la circumstància de fotografiar el DNI amb un mòbil, certificar si la pràctica s'adequa o no a les disposicions legals sobre protecció de dades i si es pot inferir de l'acció una possible vulneració del dret a la privacitat i a la intimitat de la persona afectada.

Quant a la recollida de les dades personals, constata que no es respecten els principis de congruència i proporcionalitat ni tampoc un tractament de les dades ajustat, pertinent i limitat a la necessitat.

El Síndic recomana al comandament de la Guàrdia Urbana que trameti les instruccions oportunes per adequar l'acció dels agents en la sol·licitud de dades personals a la normativa de protecció de dades, privacitat i dret a la intimitat. S'accepta la proposta i s'emet una instrucció als agents.

En el segon cas, el ciutadà presenta queixa, no per la infracció que sanciona aquesta, sinó pel fet que un agent de la Guàrdia Urbana va fotografiar el document d'identitat d'una menor.

L'informe de la Guàrdia Urbana certifica la utilització de mitjans públics de gravació de documents privats seguint les previsions de l'art. 16 de la Llei orgànica 4/2015, però aquesta circumstància no es produeix en aquest cas. El Síndic posa en valor les instruccions dictades amb posterioritat per corregir actuacions com aquesta, però no pot obviar que el ciutadà té unes obligacions concretes de compliment de la normativa i de compromís cívic.

3.2.2/ Dret a l'educació i inscripció escolar

La garantia del dret a l'educació i, en conseqüència, la inscripció del menor en un centre escolar està subjecta a un procediment. Un dels requeriments és la necessitat d'acreditar l'empadronament al municipi. Sovint aquestes dues gestions, especialment en el cas de persones nouvingudes i que viuen en una situació de precarietat habitacional, comporten demores que el Síndic insta a corregir. És el cas de l'Expedient: que es destaca.

Una de les obligacions de l'Administració és actuar amb eficiència i eficàcia, dos conceptes que impliquen una necessària coordinació per evitar que la asincronia de dos tràmits, empadronament i inscripció escolar, tingui una afectació directa en el dret a l'educació del menor en condicions d'igualtat.

En la resolució del cas, el Síndic fa les següents demandes: certificar que el tràmit d'inscripció escolar comença en el moment en què la família contacta amb el Departament d'Educació municipal i que, per tant, la resposta ha de ser àgil i efectiva d'acord amb els principis que inspiren la Llei d'educació, per a la qual cosa cal que es millorin els procediments de coordinació entre aquesta àrea municipal i l'Oficina d'Atenció Ciutadana, responsable de l'empadronament, per millorar els procediments de casos com el descrit.

Expedient: 2022061Q

La ciutadana acredita la situació de vulnerabilitat. Viu en una habitació llogada d'un pis sense títol habilitant. La filla menor no està escolaritzada i tampoc no disposa de targeta sanitària. Tenen dificultats en la tramitació de l'empadronament. L'actuació del Síndic es vincula al dret a l'educació i al procés d'inscripció escolar de la menor al curs 2021-2022. Fonamenta l'actuació en la Llei 12/2009 d'educació i en les funcions que atribueix als poders públics de garantir de manera efectiva el dret a l'educació, tot removent els obstacles que el dificultin.

El defensor demana informació a l'Àrea d'Educació municipal i a l'Oficina d'Atenció Ciutadana quant al procediment d'empadronament. El que es dilucida en el cas no és la garantia genèrica d'un dret, sinó com la gestió procedimental que correspon a l'administració municipal distorsiona la diligència en l'escolarització, que es demora mesos en relació al primer tràmit que fa la família.

El Síndic remarca en l'escrit de resolució que el procediment d'inscripció escolar comença en el moment en què la família contacta amb responsables de l'Àrea d'Educació municipal per iniciar el tràmit i que, per tant, és injustificable que la inscripció de la menor al centre educatiu es demori cinc mesos. Afegeix que com que aquest procediment està vinculat a l'empadronament i a la conseqüent obtenció de la Targeta Sanitària Individual, requisit per accedir al centre escolar, la manca de coordinació entre els dos departaments comporta un greuge i genera una situació de discriminació contrària a les previsions incloses en la Llei 12/2009 d'educació, que consagra com a principis rectors del sistema educatiu públic els d'universalitat i equitat (art. 2.c) i el principi d'accés dels alumnes en condicions d'igualtat (art. 43.c).

3.2.3/ Compactació dels ajuts menjador

La compactació dels ajuts menjador és una pràctica freqüent als centres de Primària de la ciutat. Les famílies utilitzen aquest mecanisme quan els diners de l'ajut no cobreixen l'import total de l'àpat o només s'atorguen per a uns dies concrets de la setmana. Compactar, com és el cas que descriu l'expedient, resol momentàniament una necessitat, però acaba convertint-se en un problema quan els recursos econòmics que facilita l'Administració s'acaben. La conseqüència és que els menors deixen de fer ús del servei de menjador en dies en què l'accés no és gratuït.

En els contactes que el Síndic manté amb responsables escolars i educatius ha plantejat la conveniència d'assumir un criteri homogeni d'acord amb les indicacions que estableix el Departament d'Ensenyament: que es limiti aquesta possibilitat a situacions d'alta complexitat i només en períodes setmanals. Les garanties que això passi les hauria de fixar, en primera instància, l'administració que gestiona els ajuts, el Consell Comarcal, amb la col·laboració de les direccions dels centres escolars i sempre a demanda de la família.

Per aquests motius, el defensor recomana als responsables municipals afectats que instin el Consell Comarcal del Baix Llobregat que elabori i fixi mecanismes, com ja han fet altres consells comarcals, per garantir un bon ús de la compactació dels ajuts menjador.

Expedients: 2022071Q-2022072Q

La ciutadana té dos fills menors escolaritzats. Des d'abans de gener de 2022, el nen, de 6 anys, té un horari escolar de 9 a 13 hores per prescripció mèdica. La mare indica que a aquest li han denegat l'ajut de menjador verbalment i no té cap comunicació formal que ho acrediti. La filla, de 5 anys, només té concedida la beca de menjador tres dies a la setmana. Afegeix que acumula un deute de 200 euros per aquests conceptes, del curs passat, que no pot assumir. El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social, a la d'Educació i a la de Polítiques de Família. També contacta amb la direcció del centre Torre de la Miranda.

La resolució de l'Expedient: es divideix en dues parts. La primera, relacionada amb la verificació de les dades que facilita la ciutadana i la segona, que afecta els criteris de compactació dels ajuts de menjador i dels mecanismes d'atorgament, de comunicació i d'ús de dades personals.

La informació aportada pel centre escolar i pels departaments corresponents acredita que no hi ha hagut desatenció ni manca de propostes vinculades al menjador i a activitats extraescolars dels dos menors.

Quant a la compactació dels ajuts menjador, el Síndic destaca que l'empresa o entitat gestora no pot obligar la família a la compactació dels ajuts menjador sense una prèvia valoració social, i sempre com a excepció, mai com a norma. Que ho faci, com és el cas, la responsable de la gestió del menjador no només vulnera el procediment, sinó que, a més, atempta contra el dret a la privacitat del menor, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

En el procediment de resolució del cas, el defensor ha consultat els criteris sobre compactació inclosos en l'*Informe sobre la malnutrició infantil* a Catalunya elaborat pel Síndic de Greuges de Catalunya al 2013. Recomana, finalment, als responsables municipals afectats que instin el Consell Comarcal del Baix Llobregat que elabori i fixi mecanismes, com ja ho han fet altres consells comarcals, per garantir un bon ús de la compactació dels ajuts menjador.

3.2.4/ Agilitat en la prestació de serveis de dependència

La Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència té per objectiu atendre les necessitats de persones que, en trobar-se en una situació d'especial vulnerabilitat, requereixen suports per desenvolupar activitats essencials de la vida diària, obtenir una major autonomia personal i poder exercir plenament els drets de ciutadania. Per tant, quan el ciutadà, o els seus familiars, en demanen l'aplicació, el factor temps és determinant a l'hora d'establir les garanties i els serveis que la normativa preveu.

Sobre l'Expedient: concret, el Síndic demana més agilitat en la resolució d'aquest cas i d'altres, especialment quan la demora es vincula a qüestions organitzatives. Dels casos abordats per la sindicatura es desprèn que la gestió de la prestació sovint és massa complexa, lenta i feixuga. Circumstàncies que augmenten si, a més, la Generalitat, que n'ostenta les competències, i els Serveis Socials municipals no actuen de manera coordinada. En aquest sentit, i també corresponent a l'any 2022, el Síndic ha tramitat la Iniciativa 2022001I a la Síndica de Greuges de Catalunya, després de constatar que les dades sobre resolució de Grau, essencials per elaborar el Pla Individual d'Atenció (PIA) en l'àmbit local, tenen retards de tres o quatre mesos.

Expedient: 2022086Q

La ciutadana actua en representació del seu pare amb Grau II de dependència. Relata que una treballadora social va anar a l'habitatge del pare per estudiar les necessitats d'assistència a domicili. Afegeix que des de fa tres mesos està a l'espera d'una resolució de Serveis Socials i que intenta posar –s'hi en contacte sense èxit. El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció Social.

En la informació aportada es descriuen els serveis que corresponen al ciutadà i es justifica la demora en la finalització del contracte laboral de la treballadora social i que el tràmit el va assumir la resta de l'equip, amb el conseqüent impacte en la càrrega assistencial i de gestió.

En la resolució del cas, el defensor destaca que el fet que el retard en la gestió dels serveis vinculats a la prestació es degués a qüestions relacionades amb l'organització interna del departament, del tot previsibles (finalització d'un contracte), contravé l'esperit i la lletra de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència.

3.2.5/ Accessibilitat a dependències públiques

El preàmbul de la Llei 13/2014 d'accessibilitat defineix clarament l'objectiu de la norma: la promoció de l'accessibilitat com a instrument per fer efectiu el principi d'igualtat dels ciutadans. Es tracta, per tant, de suprimir les barreres arquitectòniques en tots els àmbits de l'activitat ciutadana, especialment quan es tracta d'edificis o d'instal·lacions públics com són les dependències de Ràdio Cornellà.

D'aquest expedient, s'ha de valorar, a demanda del Síndic, el compromís, concretat en el temps, de fer les obres d'adaptació. Amb tot, el cas que es planteja no és un aspecte menor ni tampoc no es pot circumscriure als edificis públics. Una de les qüestions que, a parer del defensor, requereix d'una supervisió permanent és el de l'accessibilitat a l'espai públic, lloc de trobada del conjunt de la ciutadania, especialment quan aquest està afectat per obres o l'ocupen terrasses d'ús privatiu.

Expedient: 2022101Q

La promotora de la queixa és treballadora social del Servei de Rehabilitació Comunitària de Cornellà. Forma part d'un grup que participa des de fa diverses temporades en un programa a Ràdio Cornellà. Explica que hi ha una persona al grup que té una disfunció física i va amb cadira de rodes. Per manca de mesures adequades d'accessibilitat als locals de l'emissora el tècnic de so es desplaça al centre del Servei de Rehabilitació Comunitària per fer la gravació. Entén que, tot i la bona disposició, és una anomalia que afecta el dret a la mobilitat i al principi d'igualtat.

En la resolució de l'expedient, el defensor recorda l'obligació de garantir l'accessibilitat a les dependències municipals i que estiguin adaptades a les previsions incloses a la Llei 13/2014 d'accessibilitat.

El cas es tanca amb el compromís de l'Administració de fer uns accessos i d'adequar les dependències de l'interior de l'emissora perquè siguin accessibles a persones amb mobilitat reduïda durant el primer trimestre del 2023.

3.2.6/Accés als ajuts de menjador escolar

Aquests trenta-dos Expedients: incideixen, novament, en una de les problemàtiques que, tot i formular-se de manera reiterada a l'Oficina del Síndic, no troben una via de solució. El Síndic insisteix en la importància dels ajuts de menjador, que van més enllà d'una prestació a menors en situació de vulnerabilitat, en el sentit que són un instrument essencial en la garantia del Dret a l'Educació en condicions d'igualtat. Tot i les recomanacions que he fet en aquesta direcció, persisteix la denegació per motius que són solucionables, com destaquen diferents recomanacions que ha fet el Síndic de Greuges de Catalunya i acords adoptats per la Generalitat i les entitats municipalistes catalanes.

A finals de 2022, el Síndic, amb la col·laboració dels centres de Primària de la ciutat, va fer un treball de camp per detectar el màxim nombre de famílies a les quals s'havia denegat l'ajut. Pràcticament en la seva totalitat partien d'una situació comuna: són migrants, sense permís de residència, que només acrediten com a document identificador el passaport i, en conseqüència, no poden accedir a un contracte de treball regularitzat. Per tant, se'ls denegava l'ajut amb l'argument que l'Agència Tributària no disposava de dades econòmiques del nucli familiar.

El defensor entén que la intervenció dels serveis socials per acreditar la vulnerabilitat de les famílies, actuant amb caràcter preventiu abans de la possible denegació, resoldria la majoria de casos i evitaria l'angoixa de començar el curs escolar desconeixent si finalment els menors podran accedir a la beca o no. De les converses, que ja s'han iniciat amb l'Àrea d'Acció Social, se'n despendrà la resolució final. En paral·lel, el Síndic també s'ha reunit amb responsables del Consell Comarcal del Baix Llobregat amb l'objectiu de proposar-los modificacions en les bases que fixen els criteris d'atorgament de l'ajut, ja que no ofereixen un procediment clar per les famílies que estan en aquesta situació.

L'objectiu final és que es compleixi la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, que reconeix el dret a l'educació als menors de 16 anys, i la Llei 14/20 dels drets i oportunitats en la infància i adolescència, que preveu els mecanismes per preservar l'interès superior de l'infant.

Expedients: 2022128Q i 2022170Q a 2022202Q

Els fets que inclouen aquests Expedients: de queixa tenen una característica similar: les famílies dels menors a qui anirien destinats els ajuts menjador, en una gran majoria, només disposen de passaport disposen d'empadronament o n'han iniciat els tràmits i en alguns casos són usuaris de Serveis Socials i en perceben ajuts. Per la seva situació administrativa no poden accedir a un contracte de treball i se'ls denega l'ajut amb l'argument que l'Agència Tributària no disposa de dades econòmiques per poder certificar el nivell d'ingressos i avaluar el grau de vulnerabilitat socioeconòmica. Només en dos casos la denegació ha estat per manca de documentació.

3.2.7/ Menors i sol·licitud de targeta sanitària

En el cas de les persones migrants que no pertanyen a països de la UE, l'obtenció de la targeta sanitària es vincula al tràmit d'empadronament. La necessitat d'obtenir aquest document és necessari si el menor necessita escolaritzar-se, ja que tenir-lo és un requisit indispensable per formalitzar el procediment de matriculació.

El Síndic ha intervingut en diferents ocasions i ho ha fet des d'una premissa clara. El dret a l'escolarització, que en el cas del menor que arriba a la ciutat es materialitza de manera immediata, d'acord amb les previsions incloses en la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència i la Llei d'Educació, no es pot alterar per un tràmit com és l'empadronament. Els dos han d'anar compassats. Convé, per tant, establir mecanismes de coordinació entre les àrees implicades. Així ho reclama el defensor per garantir el dret a l'educació en condicions d'igualtat.

Expedients: 2022079Q/082Q

Els dos casos, encara que diferents, tenen un nexe en comú. La demanda de la targeta sanitària és per a menors. En el primer, el promotor de la queixa planteja les dificultats que té la seva filla, que arriba a Cornellà amb la mare per reagrupament familiar i ja està empadronada, perquè el Centre d'Atenció Primària li tramiti la targeta sanitària. Finalment, l'Expedient: es resol positivament.

El segon cas vincula l'accés a la targeta sanitària amb la demora en l'empadronament i l'afectació que la no obtenció del document té en el procés d'inscripció escolar. També hi ha una resolució positiva.

3.3/ TERRITORI

3.3.1/ Control de la contaminació acústica

En els darrers anys, les queixes ciutadanes vinculades a l'impacte sonomètric han augmentat a la sindicatura. S'incrementa la sensibilitat acústica, reivindicant el dret al silenci no només per qüestions mediambientals sinó com un element clau en la salut personal.

El Síndic és sensible a aquestes demandes i, en aquest sentit, destaca de manera positiva la diligència i el rigor de la guàrdia urbana a l'hora d'aplicar mesures per determinar i contenir l'impacte sonomètric. Cal persistir en aquesta línia.

Una altra qüestió que convindria abordar és el soroll de la circulació rodant i com cercar l'equilibri amb una necessària i positiva pacificació dels carrers a la ciutat. El Síndic reclama una visió global per evitar zones o carrers de la ciutat saturats de vehicles, amb les derivades mediambientals i afectacions a la salut que el fet comporta. En aquest sentit, destaca les afectacions a l'entorn del centre comercial Splau i el camp del RCD Espanyol i el trànsit rodat als carrers interiors dels barris Riera i Centre.

Expedients: 2022009Q/032Q/035Q/043Q/060Q/092Q/106Q/114Q/136Q/143Q/156Q/168Q

Es tracta d'un conjunt de queixes relacionades amb soroll a la via pública: els produïts per la venda ambulant, les descàrregues de matinada al mercat de Sant Ildefons i les molèsties ocasionades pel camió de la neteja i el transport públic, per comportaments incívics d'usuaris de bars musicals i pel so de música al carrer.

La majoria han tingut un resultat positiu, amb intervencions de la Guàrdia Urbana i mesuraments sonomètrics per determinar si l'impacte acústic estava dins la normativa.

En el cas de l'afectació provocada per un bar musical situat dins la trama urbana de Cornellà, l'actuació de l'administració municipal ha incidit sobre la llicència d'activitats, acotant horaris d'obertura, promovent una vigilància continuada per frenar els comportaments incívics i apuntant al tancament si les infraccions persisteixen.

4/
INICIATIVES D'OFICI

4.1/ Mecanismes de coordinació entre Ajuntament de Cornellà i Generalitat en l'aplicació de la Llei de Dependència

Expedient: 2022001I (21/02/2022)

Iniciativa d'ofici sobre mecanismes de coordinació entre Ajuntament de Cornellà i Generalitat en l'aplicació de la Llei de Dependència

En els darrers mesos he hagut de resoldre una sèrie d'Expedients: de queixa vinculats a la gestió de les prestacions vinculades a la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (Llei de dependència) i a l'elaboració del Programa Individual d'Atenció (PIA) per part dels serveis socials de Cornellà.

En síntesi, les queixes es fonamentaven en el retard, a parer del ciutadà injustificat, entre la comunicació que rep la família amb la resolució de Grau per part de la Direcció General de l'Autonomia personal i la Discapacitat i l'inici dels tràmits d'elaboració del PIA a càrrec dels serveis socials municipals, demora que sobrepassa els tres mesos.

En la resolució del cas, vaig indagar el motiu del retard i si aquest era conseqüència de factors estructurals o de personal dels serveis municipals, en el marc que se m'atribueix de supervisió de les activitats de l'Administració local en la defensa els drets dels ciutadans.

També vaig analitzar les Instruccions 3/2017 per la gestió i aplicació de les disposicions normatives derivades de la Llei 39/2006 i específicament els apartats 3.8.1 sobre Termini per notificar i resoldre i 5.11 sobre Resolució del PIA, que serà com a màxim de tres mesos 'a partir del dia següent de la data de resolució de grau'.

I, amb caràcter general, vaig incloure en l'anàlisi la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques. En concret, l'art 21.3 que fixa un termini de tres mesos per la resolució del procediment, a comptar des de la data d'entrada de la sol·licitud en el registre electrònic de l'Administració i l'art. 71 que consagra el principi de 'celeritat' com a salvaguarda de la transparència i de la publicitat.

En la resposta tramesa pel cap de l'Àrea de Gestió d'Acció Social de l'Ajuntament, i que dona peu a la Iniciativa, s'inclou la següent consideració:

'Volem deixar constància a la Sindicatura que, des de la data de recepció de la resolució de Grau per part de la persona interessada o llurs familiars, i/o des de la data d'efecte del Grau, la Generalitat triga actualment, de mitjana, uns tres mesos i mig , sovint quatre, a trametre les dades de la persona amb Grau de dependència reconegut a l'Ajuntament de Cornellà.

Aquest fet provoca que les professionals de Serveis Socials municipals hagin d'afrontar, diàriament, queixes per la tardança d'un procediment que depèn de la Generalitat, havent de gestionar el desconcert, angoixa i enuig de la ciutadania, amb notable desconfiança respecte la informació que se'ls facilita des del nostre Ajuntament sobre la recepció de les seves dades. També suposa una inversió de temps important, que es deixa de dedicar a atendre les persones amb Grau reconegut i Expedient: autoritzat que es troben a l'espera de PIA, sense menystenir, com s'ha explicat, el desgast i la sensació d'impotència que aquest fet suposa pels professionals'.

Com a Síndic entenc que el retard, tal com està descrit, altera el principi de 'celeritat' i els terminis establerts en la normativa vigent, especialment en el cas d'unes prestacions que tenen per objectiu, tal com indica el preàmbul de la Llei 39/2006, 'resoldre el cas de persones d'especial vulnerabilitat, que requereixen de suports per desenvolupar les activitats essencials de la vida diària, bàsiques per obtenir una major autonomia personal i poder exercir els seus drets de ciutadania'.

Amb aquestes consideracions us trasllado la problemàtica perquè valoreu la vostra intervenció davant el Departament de Drets Socials de la Generalitat i si és motiu d'alteració de drets de la persona afectada i vulneració del dret al bon govern.

Actuació:
El Síndic tramet la iniciativa al Síndic de Greuges de Catalunya

Resposta:
Pendent de resposta.

4.2/ Procediment d'acollida de refugiats d'Ucraïna a Cornellà

Expedient: 20210021 (18/03/2022)

Iniciativa d'ofici sobre el procediment d'acollida de refugiats d'Ucraïna a Cornellà

La invasió d'Ucraïna per part de tropes militars russes i l'afectació del conflicte armat en la població civil ha comportat l'èxode de milers de ciutadans, majoritàriament dones amb menors a càrrec, alguns dels quals ja han arribat a Cornellà.

La Comissió Europea va aprovar el 2 de març passat una directiva de protecció internacional que atorga a les persones desplaçades una protecció temporal que els permet gaudir de drets harmonitzats a tota la Unió, com permís de residència, possibilitat d'exercir activitats laborals, accés a un allotjament adequat, assistència social, educativa i mèdica; accés a mitjans de subsistència i, en el cas dels infants i adolescents no acompanyats l'atorgament de tutela legal.

En els mecanismes d'acollida i resposta, que impliquen diferents administracions de l'Estat, els governs locals tenen un paper rellevant perquè són el lloc físic on arriben les persones refugiades i perquè és precisament el municipi el que els facilita un entorn protector.

De fet, una vegada obtingut el permís de residència, tràmits com l'empadronament, l'accés al circuït d'atenció primària, la incorporació al món educatiu en el cas dels infants i adolescents, procediments per accedir a un allotjament o l'acompanyament a través de les àrees bàsiques de serveis socials tenen un àmbit de concreció en el món local. Sense deixar de banda mecanismes rellevants en el procés d'integració dels nouvinguts com els que es vinculen a l'àmbit socioeducatiu, la informació i coordinació amb entitats locals, o les tasques de traducció i d'informació.

La institució del Síndic ha rebut informació de les primeres decisions adoptades a Cornellà per part de la Regidoria de Cooperació i Solidaritat, identificant circuïts d'acollida que van des de l'empadronament a l'accés a mecanismes d'atenció social, a través del Servei d'Informació i Primera Atenció (SIPA) i fins a les previsions per atendre les famílies amb infants menors de sis anys i els que estan en la franja d'edat d'ensenyament obligatori. També dels contactes amb els residents ucraïnesos locals per identificar les seves necessitats, els mecanismes d'ajut als seus homòlegs i altres circumstàncies que facilitin l'acollida.

Existeix el convenciment que els mecanismes d'acollida que s'han engegat hauran d'estar actius un llarg període de temps, que la possibilitat que les estades de refugiats siguin de curta durada és molt minsa i que en les pròximes setmanes el que ara ha estat una primera arribada es multipliqui.

La institució del Síndic és un element actiu i de servei a la ciutadania de Cornellà, té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi i té la facultat per a l'exercici de la seva funció de recaptar la informació i la documentació que consideri necessària, tal com es desprèn dels articles 1 i 2 del Reglament orgànic que regula la seva funció.

D'acord amb aquestes disposicions promoc aquesta Iniciativa d'ofici que té per objecte formalitzar els canals de comunicació oberts i, en conseqüència, sol·licita:

» Que se li trameti la informació i la documentació corresponent mentre estiguin actius els mecanismes i protocols d'acollida de refugiats ucraïnesos a la ciutat, així com que es compti amb la seva presència en els òrgans municipals de participació ciutadana en els quals s'abordi aquesta qüestió.

Actuació:
El Síndic dirigeix la iniciativa a l'Àrea de Polítiques Comunitàries.

(05/04/2022) Resposta. Transcripció:

Un cop va començar la invasió russa d'Ucraïna el 24 de febrer, l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat es va adherir a la declaració del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament i la xarxa alcaldes i alcaldesses per la Pau de Catalunya del 28 de febrer.

Ens adherim l'1 de març a la convocatòria de concentracions ciutadanes condemnant l'atac militar i fem difusió de l'acte i organitzem la concentració a la plaça de l'Ajuntament.

A partir d'aquí i arrel de la publicació el 4 de març d'una nota informativa per part del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que avança diferents ítems de la situació legal de les persones refugiades: estada legal de persones amb passaport ucraïnès a territori europeu, tenint 90 dies per tramitar l'asil, comencem a treballar dins de l'àrea de Polítiques Comunitàries en la gestió d'una resposta ràpida a les demandes que puguin arribar al nostre municipi.

El 7 de març, l'Ajuntament envia una carta a les 380 persones amb passaport ucranià empadronades a Cornellà oferint-li tot el suport que des de l'administració local posem en marxa:

» Cita prèvia amb un telèfon i un mail de contacte
» Empadronament d'urgència per aquelles persones refugiades que disposin de recurs habitacional a Cornellà
» Atenció social
» Escolarització menors
» Tramitació targeta sani*tària*

El 10 de març es publica al BOE l'aprovació de la directiva europea que recull una per les persones refugiades pel conflicte a Ucraïna tenen dret a residència, treball i altres drets socials per un any, ampliat a 3 anys.

Es mantenen reunions setmanals entre els departaments de Solidaritat i Cooperació i Nova Ciutadania per tal d'anar actualitzant dades i normatives i recomanacions que des de les administracions autonòmiques i estatals ens van arribant.

En aquest moment (01.04.2022) s'han atès:

- 36 adults i 31 menors que s'empadronen a la ciutat
- 40 adults i 8 menors derivats a l'atenció de la Creu Roja
- De tots aquests, hi ha en tràmit l'escolarització de 38 menors

D'altra banda, al telèfon i al mail atenem consultes de persones que pregunten com poder ajudar i si hi ha cap voluntariat.

A la web i a xarxes socials hem anat penjant quines són les recomanacions al respecte.

4.3/ Molèsties acústiques dels repartidors de bombones de butà

Expedient: 20210031 (11/10/2022)

Iniciativa d'ofici sobre les molèsties acústiques dels repartidors de bombones de butà

El passat mes d'abril, el Síndic va resoldre la queixa d'un ciutadà en la qual exposava les molèsties que li ocasionava la pràctica de colpejar les bombones de butà durant el repartiment a domicili.

En síntesi, el ciutadà, veí del barri de Gavarra i que teletreballa, deia que el cop metàl·lic per advertir de la presència del repartidor incidia en la seva feina, especialment quan tenia reunions virtuals.

A través de l'aplicació 'A prop teu' va fer arribar la queixa als responsables municipals i en la resposta la regidora del districte l'informava que els responsables de la Guàrdia Urbana havien donat 'les instruccions pertinents als guàrdies de barri de la zona per localitzar els repartidors i sancionar els que no estiguin autoritzats i/o alterin el descans veïnal per l'excés de soroll'. Coneixedor d'aquesta resposta, el defensor va finalitzar la tramitació del cas.

La persistència d'aquesta forma de venda ambulant va motivar que des de la sindicatura se'n fes un seguiment per tal de dilucidar el perfil de la demanda, la competència en l'autorització d'aquest tipus de venda i les possibilitats d'actuació municipal a partir de l'Ordenança de Convivència ciutadana.

D'entre les conclusions, cal destacar que la distribució i venda de gas butà és un permís que depèn de la Generalitat de Catalunya. Que en paral·lel a les xarxes de distribució regularitzades, la realitat pràctica del dia a dia fa que hi hagi un sistema de subministrament alternatiu al·legal que alerta de la seva presència al carrer colpejant les bombones buides amb un ferro. I que, en la majoria de casos, els interessats en aquest tipus de distribució són col·lectius de condició econòmica modesta, una part dels quals sense pòlissa de subministrament.

El Síndic, en la seva actuació, no pot obviar aquesta darrera circumstància, en una majoria de casos vinculada a una realitat habitacional complicada i extrema. Ni tampoc que en la garantia de drets, el dret als subministraments bàsics és un element substancial per a la dignitat de la persona.

També ha de tenir en compte que la pràctica feta de manera reiterada i sense control pot interferir, com és el cas de la queixa, l'activitat de tercers.

Tot i que el permís de distribució i venda de bombones de gas butà depèn de la Generalitat, el municipi en el qual es desenvolupa l'activitat no n'és aliè. En el cas específic de Cornellà, l'Ordenança de Convivència ciutadana fixa la supervisió municipal en els següents apartats:

- Art. 35.1. No es podrà utilitzar la via pública per fer oficis o treballs, excepte en els casos i en la forma que determina l'Ordenança municipal específica que regula l'ocupació de la via pública.
- Art. 37.1.2. L'autoritat municipal determinarà les condicions, llocs i horaris en què es podran exercir les activitats autoritzades en cada cas.
- Art, 37.1.3. Aquestes autoritzacions seran sempre en precari i podran ser retirades o modificades per l'autoritat municipal que ho consideri necessari en funció del bé general o de concretes circumstàncies referides als professionals o als veïns.
- Art. 53.1.a. Vetllar per la qualitat sonora del medi urbà.
- Art. 60.1. La producció de sorolls a la via pública en les zones de pública convivència [...] haurà de ser mantinguda dins els límits que exigeix la convivència ciutadana.
- Art 66.1. Es prohibeix qualsevol sistema d'avís, alarma o senyalització d'emergència fora de les funcions que li són pròpies.

De cara a avaluar el compliment d'aquests criteris i ateses les instruccions que en el seu moment es van donar als guàrdies de barri per supervisar els treballs d'aquests repartidors i la contaminació acústica que es deriva de la seva activitat, el Síndic demana la següent informació:

- Quins han estat els resultats del seguiment, específicament a Gavarra i als altres barris de la ciutat.
- Propostes d'actuació per evitar la contaminació acústica.

Actuació:
El Síndic adreça la iniciativa al cap de la Guàrdia Urbana.

(19/10/2022) Resposta:
Pel que fa a la informació demanada sobre quin ha estat el resultat del seguiment per part dels guàrdies de barri per supervisar els treballs d'aquests repartidors i la contaminació acústica que se'n deriva de la seva activitat específicament a Gavarra i altres barris de la ciutat.

Des de que es va detectar aquesta problemàtica, d'ofici, per part dels guàrdies de barri i, en general per tots els agents i comandaments d'aquest cos, es va iniciar una campanya conscienciadora de les molèsties que es generaven, parlant amb els proveïdors i repartidors, especialment els que actuaven de forma individual, arribant en algunes ocasions a requisar els objectes provocadors d'un so més sorollós del normal.

Tanmateix, quan les situacions eren reincidents o de més gravetat, es va procedir amb accions més correctives havent dut a terme, des de el mes de febrer d'enguany, la imposició de tres denuncies per venda ambulant i una requisa de material de les bombones de butà.

En el benentès que aquest mètode de repartiment a domicili té unes carències quan a la seva "alegalitat" i molèsties de soroll provocades, i que és cert que fa un temps, rebien de tant en tant alguna queixa d'algun veí i veïna en aquest sentit, però també en el què hores d'ara, pràcticament son inexistents.

Pel que fa a les propostes d'actuació per evitar la contaminació acústica.

Com s'ha mencionat, i com a vostè mateix reconeix, aquest mètode de repartiment està molt arrelat en determinades persones, les quals es poden trobar en situació de vulnerabilitat (econòmica, de mobilitat, edat...) i, de moment, els subministradors oficials, tot i que s'ha parlat en reiterades ocasions amb ells, no han trobat d'altre mètode substitutori que sigui eficaç i arribi als segments poblacionals mencionats.

Des de Guàrdia Urbana no podem fer propostes d'aquesta magnitud, donat que, els diferents drets i les repercussions socials que entren en joc, podrien suposar augmentar la vulnerabilitat d'un gran nombre de persones anònimes i silencioses.

És per això, que nosaltres només podem dir que seguirem treballant per a evitar les situacions que es surtin més enllà d'una normalitat acceptable, en la creença, que aquest us i costum, poc a poc anirà desapareixent, com sembla ser donat que avui en dia, pràcticament no rebem queixes.

4.4/ Adequació dels barems de preinscripció de les escoles bressol per garantir la conciliació laboral

Expedient: 20210041 (13/12/2022)

Iniciativa d'ofici sobre adequació dels barems de preinscripció de les escoles bressol per garantir la conciliació laboral

El passat mes d'octubre vaig resoldre l'Expedient: de queixa 2022110Q d'un ciutadà que exposava la seva disconformitat amb els punts assignats per a la preinscripció de la seva filla a una escola bressol municipal de Cornellà de Llobregat.

En síntesi, el ciutadà informava que no li havien atorgat els punts corresponents al criteri de "tots dos progenitors treballen", motiu pel qual la menor no va poder accedir a l'escola bressol sol·licitada. L'Àrea d'Educació de l'Ajuntament motivava la decisió, en data 17/05/22, per la situació de baixa laboral de la mare de l'infant.

El ciutadà va respondre, en data 18/05/22, indicant que la mare forma part del personal de docents interins amb un contracte laboral fix-discontinu i que del 09/02/22 fins al 31/05/22 gaudia d'un permís de maternitat pel naixement de la seva filla. Afegia que la finalització del permís coincidia amb el final del curs escolar 2021-2022 i que en aquestes circumstàncies la possibilitat de reincorporar-se al lloc de treball no es produiria fins al mes de setembre, com així ha passat.

En la resolució de l'expedient, el Síndic va analitzar l'acord de la Junta de Govern de 18/3/2022 sobre el Calendari de preinscripció i matrícula a les escoles bressol municipal per al curs 2022-2023. De l'anàlisi va concloure que l'única excepció admesa per a considerar que els dos pares estan treballant era que un d'ells acredités una situació d'excedència i que la incorporació al lloc de treball fos durant el curs (apartat 2. b. Excedències).

Sobre el cas, el mes de setembre la sindicatura va fer una petició d'informe a la cap de l'Àrea de Gestió d'Educació per tal de dilucidar els motius de la denegació dels punts. En la resposta indicava que la documentació que es presenta en la preinscripció a les escoles bressol és la vida laboral i que, en aquesta, no hi constava que la mare estigués treballant.

En la resolució de l'expedient, el Síndic va incloure les següents consideracions:

1. Que d'acord amb l'art. 48.4 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, mitjançant el qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, la suspensió del contracte de treball per raó de naixement d'un fill és un permís de caràcter obligatori i garanteix la condició de treballador en actiu per part de l'empresa contractada.
2. Advertia que els barems per a la preinscripció a les escoles bressol no contemplen cap de les normatives referents a les situacions administratives de personal al servei de l'Administració que recullen:

» El Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut basic de l'empleat públic.
» El Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció publica.
» La Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya.

3. Indicava que era un contrasentit que una situació administrativa voluntària, com és l'excedència, es contemplés en l'atorgament de punts al barem de preinscripció, i per contra, no ho fos una situació administrativa d'obligat compliment com el permís de maternitat.
4. Finalment, el Síndic, recomanava que es tornés a avaluar la demanda sota els principis i criteris descrits en tal resolució.

El passat 17 de novembre de 2022 es rebia resposta per part del cap de l'Àrea de Gestió d'Educació, en relació amb la Resolució Tràmit-Recomanació emesa pel Síndic, assenyalant que el Departament d'Educació es mantenia en el contingut de l'informe emès en data 3/10/2022 i que 'no obstant, per al proper calendari del curs 2023-2024, es tindran en compte les observacions obtingudes a la citada recomanació i s'estudiarà la recent normativa laboral per la seva adequació'.

Conciliació laboral i familiar

A Cornellà, les escoles bressol són un servei de caràcter social on s'imparteix el primer cicle d'educació infantil, de caràcter no obligatori, i amb els objectius principals de facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar, reduir la vulnerabilitat de les famílies en risc d'exclusió social i millorar la qualitat educativa.

El Síndic, en la seva actuació, no pot obviar que el permís de maternitat cobreix un dret laboral bàsic i que, com a dret, ha de respectar-se i que s'ha de garantir en tot tipus de situació laboral. Motiu pel qual és d'especial rellevància la seva protecció ja que tal dret incideix en la conciliació laboral i familiar, en la protecció dels drets de la dona treballadora i també en els drets dels menors.

També recorda que la garantia de la conciliació laboral i familiar es fonamenta en els següents preceptes:

» Reial decret-llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en la feina i l'ocupació.
» Art. 49.a) i 50. Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
» Art. 11 i 16. Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya.

» Art. 59 i 133 bis de la disposició addicional divuitena. Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes
» Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social: art. 60 i art. 235.
» Disposició addicional setzena. Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic del empleat públic.

Reforçar la igualtat de gènere

Per tant, la conciliació és un concepte que reforça la igualtat de gènere, d'acord a una reestructuració dels rols socials i de treball entre homes i dones, amb la finalitat de poder assolir de forma progressiva una participació equitativa d'aquests tant en el mercat laboral com en la vida familiar.

Treballador en actiu

En l'anàlisi del cas, també és rellevant la definició de persona en actiu o treballador en actiu. La norma reglamentària, l'art. 12 RD 439/2007 (Reial decret 439/2007, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament de l'impost sobre la renda de les persones físiques i es modifica el Reglament de plans i fons de pensions, aprovat pel Reial decret 304/2004, de 20 de febrer) defineix aquest concepte com el d'un treballador que percebi rendiments del treball per la prestació efectiva dels seus serveis retribuïts per compte aliè o pròpia i dins de l'àmbit d'organització i direcció d'una persona, física o jurídica. Per la qual cosa, tots els que es trobin en la situació legal d'atur, són persones en no actiu.

Canvis en el model laboral

Des de les primeres definicions fins a l'actualitat, el model laboral ha incorporat noves formes contractuals per adaptar-se a les diferents realitats laborals coexistents. Així doncs, els recents canvis fan necessaris que les bases legals en l'àmbit laboral es reajustin per a una correcta adequació d'aquests i que aquestes tinguin en compte tots els nous models contractuals de la forma més garantista en termes de protecció de drets.

Una de les noves realitats contractuals vinculades al cas que ens ocupa seria el contracte fix-discontinu. Es crea, majoritàriament, per a contractacions temporals dins de cada any natural, alternant així períodes d'activitat i d'inactivitat efectiva dins l'empresa. En aquest nou tipus de contracte, els treballadors/es passen a formar part de la plantilla fixa de l'empresa, però treballen en funció de les necessitats sense que això comporti una rescissió del contracte quan no estan en actiu.

Aquesta és una de les aportacions més rellevants del Reial decret llei 32/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reforma laboral, la garantia de l'estabilitat a l'ocupació i la transformació del mercat de treball. L'objectiu de la modificació és garantir l'estabilitat en l'ocupació i la transformació del mercat de treball i reconèixer la igualtat de drets entre les persones treballadores amb el contracte fix-discontinu i les que tenen un contracte indefinit, inclosa la indemnització per acomiadament.

La normativa també iguala no únicament els treballs de naturalesa estacional o de temporada sinó també aquells de prestació intermitent, que tinguin períodes d'execució certs, determinats o indeterminats, els quals s'exclouen de la regulació del contracte a temps parcial, d'obra i de servei determinat.

Model just i garantista

Amb la Iniciativa vinculada a les escoles bressol, el Síndic vol remarcar la importància d'adaptar la normativa a les noves realitats laborals, amb l'objectiu d'avançar cap un model més just i garantista.

És, des d'aquesta perspectiva, que considera reduccionista de drets l'Acord de preinscripció per a les escoles bressol de Cornellà de Llobregat per al curs escolar 2022-2023, quan només iguala en drets a efectes de baremació el cas dels treballadors que estan en excedència i exclou els que disposen d'un contracte fix-discontinu o gaudeixen d'un permís de maternitat.

Proposta de resolució

En conclusió, el Síndic proposa que les normes de preinscripció i matrícula de les escoles bressol de Cornellà a partir del pròxim curs escolar 2023-2024 recullin i igualin, a efectes de baremació, els diferents models de contracte laboral inclosos en la legislació vigent i no com ara els treballadors en situació d'excedència:

» contractes indefinits,
» contractes per circumstàncies extraordinàries de la producció,
» contractes de substitució de persona treballadora,
» contractes fix-discontinus,
» contractes de formació en alternança,
» contractes per a la obtenció de pràctica professional.

El defensor entén que mantenir el model actual afecta els drets dels treballadors i dona peu a possibles situacions de desigualtat i discriminació, com la descrita en l'Expedient: 2022110Q.

Llenguatge i models de família

En el marc de les modificacions que es puguin dur a terme, el Síndic suggereix una revisió del llenguatge emprat a l'entorn del substantiu progenitor per incorporar els nous models de família existents.

Actuació:
El Síndic sol·licita informació a l'Àrea de Gestió d'Educació

Resposta:
Pendent de resposta.

4.5/ Garanties en el procediment sancionador

Expedient: 20210051 (22/12/2022)

Iniciativa d'ofici sobre garanties en el procediment sancionador

L'Oficina del Síndic va rebre, el passat 25 d'octubre, la queixa d'un ciutadà en la qual expressava la disconformitat amb la sanció de 300€ que li va imposar un agent de la Guàrdia Urbana per deixar abandonada una capsa de cartró fora del contenidor homologat. La butlleta de sanció, que el ciutadà ha recorregut, exposava que el denunciat estava absent.

Entre els arguments per justificar la queixa, el ciutadà indicava que ell havia deixat el cartró, on hi havia una etiqueta amb les dades personals, dins el contenidor i que, atès que no es tracta de recipients estancs era factible que algú l'hagués tret i l'hagués deixat a l'exterior. Sobre aquest Expedient: de queixa el Síndic ha sol·licitat informació a la Guàrdia Urbana.

En paral·lel, diversos ciutadans han consultat el defensor sobre la mateixa qüestió. En definitiva, el que plantegen és una suposada manca de garanties de l'única prova que valida la sanció (una fotografia de la deixalla a l'exterior del recipient) quan l'agent no pot certificar directament la infracció ni s'aporten altres proves que mostrin que el ciutadà infringeix deliberadament l'Ordenança municipal de neteja al seu art. 17.1.

Una de les funcions del Síndic és promoure iniciatives d'ofici. Aquestes poden tenir caràcter preventiu, fixant criteris per garantir una correcta aplicació de la normativa sancionadora i, en el cas de l'eventual infractor que **la sanció s'ajusti a les previsions legals i respecti el principi de presumpció d'innocència que recull l'art 24.2 de la Constitució espanyola.**

Descripció dels fets

L'Ajuntament de Cornellà va implantar la passada primavera un nou mecanisme de recollida de brossa al municipi. Una de les innovacions era instal·lar un model de contenidors intel·ligents, funcionals i accessibles per facilitar la recollida selectiva de les deixalles. En total, 1.500 unitats a tota la ciutat per recollir cinc fraccions de deixalles. El funcionament, en la primera fase, consisteix que els usuaris accionant un botó, activen el mecanisme per obrir el contenidor amb una palanca o manualment i n'introdueixen els residus.

Una de les previsions del canvi és incrementar el percentatge de matèria reciclada, d'acord amb els objectius fixats per la Unió Europea: afavorir la sostenibilitat i lluitar contra el canvi climàtic. Per a desincentivar actituds incíviques i males pràctiques, la normativa sobre recollida de brossa s'acompanya d'un règim sancionador inclòs a l'Ordenança General de Neteja que es fonamenta en la prohibició de llençar i abandonar a la via pública tota mena de productes residuals en estat sòlid, líquid o gasos.

Garanties del règim sancionador

Per mínim que sigui, qualsevol procediment sancionador ha d'estar sotmès a tres condicions garantistes, consagrades en l'ordenament jurídic: que es respecti la presumpció d'innocència (art. 24.2 de la Constitució), que es mantingui el principi d'individualització de la sanció i el de la personalitat de l'autor cosa que, en el cas que ens ocupa pressuposa que l'agent sancionador presencia directament la infracció o existeixen proves contrastades (per ex. Imatges del fets) que acreditin l'acte il·lícit. En definitiva, les sancions s'han de fonamentar en fets provats i constatats, ja que qualsevol insuficiència en les proves practicades pot acabar en un procés absolutori.

La validesa d'aquests criteris no es fonamenta en principis teòrics, sinó que des del punt de vista de l'ordenament jurídic, a banda de l'art. 24.2 de la Constitució, existeix legislació i sentències que els acrediten.

Base normativa

És el cas del art. 53.2.b) de la Llei 39/2015 de procediment administratiu que indica que **els presumptes responsables de la infracció tenen dret *'a la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostri el contrari'***. En virtut d'aquest principi, el propi ciutadà no és responsable de demostrar o provar la seva innocència, sinó que és l'Administració l'encarregada de fer-ho.

El Tribunal Constitucional també ha confirmat els dos principis en diferents sentències, una de les quals (STC 76/1990) indica que *'l'exercici del ius puniendi... està condicionat per l'art 24.2 de la Constitució espanyola al joc de la prova i a un procediment contradictori en què es puguin defensar les pròpies posicions'.*

En la mateixa línia, s'han pronunciat el Síndic de Greuges de Catalunya i el Defensor del Poble Basc. El primer, en la resolució Q-00106/2010 que indica: *'Així, doncs, perquè la denúncia no només determini la incoació del procediment sinó que tingui eficàcia probatòria en el procediment administratiu sancionador en relació amb l'apreciació racional els fets i de la culpabilitat de l'inculpat, **cal que les dades objectives reflectides en la denúncia hagin estat percebudes realment, objectivament i directament per l'agent denunciant'***. I en el cas del Defensor basc quan argumenta*: 'La autoria de una infracción administrativa tipificada como es el depósito en la vía* pública de *basuras o enseres (...) no puede deducirse del hecho de que en sus contenedores se encuentren elementos que pudieran relacionar con alguna persona o persones determinades. Las sanciones impuestas a los ciudadanos con ese único elemento de prueba infringen palmariamente el derecho a la presunción de inocencia'.*

El Defensor del Pueblo també incideix en aquesta qüestió en la resolució de 22 de juliol del 2015. Per a ell, ***és 'desproporcionat' exigir al destinatari d'un paquet el deure de prevenir qualsevol infracció administrativa fins que el residu arribi a la planta de tractament***. I recalca en el cas d'una sanció a una ciutadana: *'Es más, si la interesada depositó correctamente un paquete y otra persona, por ejemplo al hurgar en el contenedor, lo arrojó a la vía* pública, *esto no puede significar que la destinataria del envío esté obligada a observar la diligencia debida en todo momento y ocasión, para evitar que terceros infrinjan la normativ*a de residuos'.

Presumpció de veracitat

En aquesta Iniciativa, el Síndic també analitza la presumpció de veracitat de l'agent de la Guàrdia Urbana que imposa la sanció i conclou que la presumpció de veracitat, en cap cas, és il·limitada. És necessari que hi hagi certesa en els fets, de forma determinada i contundent, ja que la sanció ha de fonamentar-se en una activitat probatòria de càrrega i no en una suposició o judici de valor dels agents competents.

Per tant, l'etiqueta de la capsa de cartró on consten els noms i cognoms del promotor, així com el seu domicili, **no són una prova indiciària suficient per acreditar un enllaç precís i directe que determini de forma objectiva que va ser el promotor de la quei-**

xa qui va dur a terme la conducta infractora. Caldria complementar-la amb altres proves de pes per poder formular una denúncia justa amb la realitat.

Conclusió final

El Síndic recalca que la present Iniciativa no pretén qüestionar el règim sancionador previst per deixar objectes fora del contenidor de brossa. El creu ajustat i és una forma de retorn a la societat quan es produeixen comportaments incívics perfectament definits en les ordenances municipals. L'objecte és que el procediment tingui les garanties previstes en l'ordenament jurídic i, en concret, que respecti la presumpció d'innocència.

Per aconseguir aquesta finalitat **cal enfortir l'eficàcia probatòria i aquesta no s'aconsegueix únicament amb una fotografia de l'objecte fora del contenidor on consti l'adreça del destinatari**, especialment quan existeix la possibilitat real que es pugui manipular per un tercer. Calen més elements probatoris que vinculin el sancionat amb la infracció. La normativa i les resolucions de diferents síndics així ho certifiquen.

L'actuació del Síndic en els casos que hagi de resoldre es fonamentarà en les disposicions aquí descrites.

Actuació:
El Síndic sol·licita informació a l'Àrea de Presidència

(16/01/2023) Resposta:
Es dona resposta al requeriment del Síndic de Greuges de Cornellà, de data 22 de desembre de 2022, notificat l'endemà, en el qual es fa esment de la queixa d'un ciutadà per la recepció d'una butlleta de sanció, en la que es denuncia una presumpta infracció d'abandonament d'una capsa de cartó a la via pública, fora del contenidor habilitat per a la funció de recollida selectiva de paper i cartó, segons fotografies de la troballa.

De conformitat a l'art. 13 del Reglament Orgànic Regulador del Funcionament i Règim Jurídic del Síndic/a Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat, es passa a emetre el següent:

I. Principis del Procediment Administratiu Sancionador

L'exercici de la potestat sancionadora, per part de l'Ajuntament, respon als principis de prevenció general i especial i a la finalitat reeducadora de redreçar aquells comportaments incívics que posen en risc, poden causar molèsties i fins i tot danys concrets a la ciutadania i el seu entorn. L'efectivitat dels compliment dels principis generals del sistema punitiu dona causa *a l'exerci*ci de la potestat sancionadora.

La Constitució de 1978 ha mantingut en l'article 25, -donant-li rang constitucional-, la potestat administrativa de sancionar, que ve a ser admesa per la mateixa Constitució en el seu article 45.3. La finalitat del sistema sancionador és la utilització racional de tots els recursos naturals, per tal de protegir i millorar la qualitat de la vida i defensar i restaurar el medi ambient, pel compliment d'una indispensable solidaritat col·lectiva. L'exercici de la potestat administrativa comporta el compliment de totes les garanties legals i la necessitat de protecció amb tots els mitjans legals previstos del conjunt de la ciutadania.

La STC 18/1981, de 8 de juny, ha declarat, l'aplicabilitat a les sancions administratives dels principis substantius derivats de l'article 25.1 de la Constitució, considerant que els principis inspiradors de l'ordre penal són d'aplicació amb certs matisos al Dret administratiu sancionador.

Una qüestió que ha desenvolupat extensament la doctrina i la jurisprudència ha estat la naturalesa del reconeixent al dret a gaudir d'un medi ambient adequat que es consagra a l'article 45 de la C.E. D'acord amb els autors, la ubicació sistemàtica de l'article ens assenyala que estem davant d'un dels principis rectors de la política social i econòmica. La conservació del medi ambient és un veritable fi que ha d'inspirar l'actuació de totes les autoritats. El seu reconeixement, respecte i protecció hauran d'informar la legislació positiva, la pràctica judicial i l'actuació dels poders públics d'acord amb l'article 53.3 de la Constitució. La STC 126/2002 assenyala que les Administracions no poden excusar-se en la manca de competència per no actuar, ja que totes les Administracions han d'adequar les seves polítiques a aquest objectiu.

D'acord amb aquesta Sentència la protecció del medi ambient és un deure finalista que es projecta sobre qualsevol decisió d'índole pública.

L'article 45.3 fa especial referència al sistema sancionador administratiu. El descriu com una eina de protecció del Dret a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de les persones, i del deure de conservar-lo. Obliga als poders públics a exercir el control de l'ús racional dels recursos, per millorar la vida i defensar el medi ambient, recolzant-se en la solidaritat col·lectiva. I així prescriu, expressament, l'establiment de sancions penals i administratives per aquelles persones que atemptin contra la correcta utilització dels medis de protecció dels recursos naturals, així com l'obligació de reparar el dany causat. Per la qual cosa, consagra constitucionalment el deure de les administracions a vetllar i tenir control del civisme i la solidaritat col·lectiva en relació a la natura. I compel·leix als poders públics a exercir la potestat sancionadora amb la finalitat de protegir els recursos naturals, i el medi ambient en definitiva.

L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases del Règim Local, consagra nombrosos preceptes ambientals. En destaca el de l'apartat f ("protecció del medi ambient"). En la pràctica això es plasma en nombrosos serveis obligatoris dels inclosos en l'article 26 (recollida de residus, neteja viària, clavegueram, etc.). A més, els municipis de més de 50.000 habitants realitzen amb caràcter obligatori la protecció del medi ambient. I així l'Administració Local, més propera a la ciutadania, duen a terme territorialment, una gran quantitat de tasques relacionades amb el medi ambient, como la ordenació del tràfic viari, la gestió del transport públic, la prevenció d'incendis, disciplina urbanística, etc., a més de la relacionada amb la recollida de residus i serveis de neteja.

Cornellà de Llobregat és un dels municipis de la zona metropolitana que menys residus genera, però també és un dels que menys recicla. El 2020, Cornellà va generar 35.665 tones de residus urbans. Per a complir els objectius mediambientals fixats per la Unió Europea, reciclar el 55% de tots els residus municipals al 2025 i el 60% el 2030, cal el compromís de tota la ciutadania. A finals de l'any 2022 es registra una dada de reciclatge del 32,87%.

L'Ajuntament de Cornellà està obligat al compliment dels objectius que la Unió Europea ha marcat per al 2030. Per la qual cosa va contractar un nou servei de neteja viària i recollida d'escombraries que suposarà un avenç significatiu i implica un canvi d'hàbits en la gestió dels residus urbans, que afecta a tota la població. A més de renovar la maquinària, una de les millo-

res més importants ha estat la introducció de nous contenidors intel·ligents amb un sistema de tancament electrònic individualitzat, que té diverses fases d'implantació: nous contenidors a la inici de 2022 i activació de el tancament electrònic durant el 2023, de manera progressiva, per barris. Tot això suposa una ineludible col·laboració de la ciutadania, alhora que l'obligació de supervisió i control per part de l'Administració Local, a través de tots els mecanismes administratius necessaris.

II. Règim jurídic del Procediment Administratiu Sancionador

La potestat sancionadora, última ràtio de l'actuació reeducadora, ha d'acomplir la finalitat competencial protectora del medi ambient, juntament amb la funció reguladora de la convivència ciutadana.

El procediment sancionador ha estat desenvolupat a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic dedica tot el seu Capítol III als Principis de la Potestat sancionadora de les administracions públiques. En els articles 25 al 31 s'estableixen els Principis que han de guiar l'activitat sancionadora, i detalla què li és exigible a l'exercici d'aquesta potestat: els Principis de Legalitat, Irretroactivitat, Tipicitat, Responsabilitat, Proporcionalitat, Prescripció i No Concurrència. Principis propis del sistema punitiu.

Les garanties que han de guiar el sistema sancionador són especialment estrictes amb les administracions. Així, d'acord amb els principis de la Llei 40/2015, no podrà ser sancionada cap acció, si no està previst un règim sancionador per llei, que pot ser desenvolupat reglamentàriament. No es podran sancionar fets que en el moment de la seva comissió, no fossin sancionables encara que ho fossin a posterori. Una acció humana sols podrà ser sancionada si prèviament està descrita com tipus d'infracció. Sols poden ser objecte de sanció les persones físiques o jurídiques, els grups d'afectats, les unions i entitats sense personalitat jurídic i els patrimonis, amb capacitat d'obrar, sempre que actuïn amb dolo o culpa. Per a la fixació de la sanció s'haurà de tenir en compte les circumstàncies particulars del fet, el qual marcarà la proporció de la sanció, que mai podrà ser privativa de llibertat. Tan les infraccions com les sancions prescriuran pel pas del temps. I finament s'estableix el principi del "non bis in diem", no es podrà sancionar una acció del mateix concepte i naturalesa, com a més d'una infracció.

Per altra part la Llei 40/2015 d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, en el seus articles 1, 28, 29 i 30 desenvolupen la potestat sancionadora de les administracions públiques. Es detalla el principi de responsabilitat, relatiu a persones sancionables i exemptes de responsabilitat; i el de proporcionalitat, que fixa els límits d'actuació de l'Administració, tant en el moment de la creació de normes sancionadores, com de la seva aplicació. L'article 30 fixa el còmput de temps i criteris de càlcul per a la prescripció de les infraccions i el de les sancions.

D'acord amb la Llei que regula els procediments administratius, Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, el procediment sancionador és un a especialitat del procediment administratiu. Es preveuen peculiaritats en el moment d'inici (art. 62 i 63), tramitació, especialitat abreujada i mesures provisionals (art. 64), medis i període de prova (art. 77), formes de finalització especial i bonificacions legals (art. 85), notificació (art. 88 i 89), requisits de la resolució sancionadora (art. 90), tramitació simplificada (art. 96), excepcions a l'executorietat immediata de la resolució (art. 98) i d'altres esments especials.

Desenvolupant el procediment sancionador, l'article 77 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, exposa: "1. Els fets rellevants per a la decisió d'un procediment es poden acreditar per qualsevol mitjà de prova admissible en dret, la valoració de la qual s'ha de fer d'acord amb els criteris que estableix la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil. En suma, per a la formació de la decisió Sancionadora.

III. Sistema Probatori

El sistema de garanties del procediment sancionador administratiu esdevé una especialitat del procediment sancionador per excel·lència, és a dir del procediment penal. Les garanties d'aquest darrer, -previstes constitucionalment i desplegades per Doctrina i Jurisprudència-, li són així d'aplicació al procediment sancionador administratiu, amb les peculiaritats pròpies de l'Expedient: administratiu.

Aquestes garanties del procediment sancionador administratiu cerquen defugir l'arbitrarietat en la presa de decisions de l'Administració, en defensa dels drets dels administrats. Per a evitar tota discriminació els mecanismes probatoris han estat descrits per la Doctrina i la Jurisprudència, per tal que l'actuació de l'Administració sigui equànime, i així trobar l'equilibri entre la indefensió i la impunitat.

El centre de la qüestió són els medis probatoris per acreditar l'existència dels fets sancionables i per tant susceptibles de ser capaços de destruir la presumpció d'innocència. El sistema probatori es pot dividir inicialment en prova directa o indirecta. Si bé, d'acord amb la doctrina aquesta distinció entre prova directa i prova indirecta té rellevància en el procediment judicial.

I així s'entén com a prova directa aquella en la que es basa la sentència mitjançant una apreciació directa per part del jutge, essent indirectes totes les altres. Així són indirectes la prova testifical, la pericial i la documental, entre d'altres.

En aquest punt, i d'acord amb l'art. 77 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els informes són documents admesos en Dret amb força probatòria "iuris tantum". De la mateixa manera, i segons els arts. 33 i 334 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil els documents gràfics, tals com la fotografia són admesos en Dret per acreditar una circumstància. Són considerats prova documental amb validesa probatòria.

Atenent a la prova indirecta, un pas més enllà seria la prova indiciària, que es aquella que es basa en fets secundaris els quals es pretén constatar, a partir d'uns fets inicials o circumstancials considerats provats, a través d'un raonament o valoració.

Els elements de la prova indiciària han estat fixats per la Jurisprudència (STS 532/2019, de 4 de novembre): és necessari una afirmació base o indici sobre un fet. Una afirmació conseqüència del fet afirmat. I un enllaç lògic i racional entre el fet i la conseqüència. És necessari una pluralitat d'indicis, encara que s'ha acceptat la possibilitat d'un únic indici de singular potència acreditativa o de especial significació probatòria. Que els indicis estiguin acreditats per prova directa, (STC 180/2002, de 14 de octubre). I finalment que entre el fet acreditat o indici i el que es tracti de deduir, hi hagi un enllaç precís, concret

i directe, conforme a les regles de la sana crítica. És a dir, la conclusió és producte d'un raonament lògic.

En definitiva, les fotografies són documents amb capacitat per mostrar i demostrar un fet. I poden servir per elaborar una afirmació tal com l'abandonament d'un objecte, una capsa fora del lloc habilitat a l'efecte, sense l'acció d'introducció necessària.

IV. Resolucions de situacions anàlogues

Valoració de l'informe del Síndic de Greuges de Catalunya Resolució Q-00106/2010 "Irregularitats en la tramitació de l'Institut Municipal d'Hisenda d'un procediment sancionador per dipositar residus fora del contenidor d'escombraries". Descriu uns fets sancionats per la troballa d'una bossa amb rebuts bancaris a nom de la reclamant, fora dels contenidors habilitats a l'efecte. I posa en dubte la possibilitat de provar-se l'autoria en aquest cas, Analitzada la resolució del Síndic, la conclusió que es desprèn fa referència a la validesa dels elements tinguts en compte per a la prova indiciària, que impedeixen arribar a la conclusió de la responsabilitat de la reclamant. Tant per manca d'una prova basa en l'acta dels agents de la guàrdia urbana que hagueren presenciat la infracció, com per manca de descripció´ del nexe lògic de la prova indiciària que expliciti el "iter mental" que justificaria la conclusió que és la reclamant l'autoria del vessament incorrecte del residu. Considerant que els rebuts bancaris no són indicis suficients per concloure l'autoria de la presumpta infractora.

Valoració de resolucions de l'Ararteko, síndic de greuges basc. Aquesta qüestió relativa a acreditació de sanció aparellada al vessament incorrecte de residus, ha estat analitzat per l'Ararteko en diverses ocasions. En la Resolució 2020R-1353-18, de 13 de gener de 2020, recomana a l'Ajuntament de Zizurkil que deixi sense efecte la sanció imposada a un usuari del servei de recollida de residus domèstics.

La resolució te causa en una queixa per la disconformitat amb la sanció imposada a un ciutadà per part de l'Ajuntament de Zizurkil per dipositar incorrectament els residus domèstics. Se li imposava una sanció de 90 euros per dipositar la bossa d'escombraries al carrer sense separar els diferents tipus de residus i sense utilitzar el sistema de recollida implantat en el municipi, a l'identificar-se entre les restes un tiquet de compra a nom del reclamant. El reclamant al·legava que l'Ajuntament no acreditava degudament els fets que se li imputaven. De les consideracions de l'Ararteko, es valoren els fets arran d'un acta de la Guàrdia Urbana. Fent esment d'una anterior "Resolució 2014R-625-14 de l'Ararteko, de 11 de agosto de 2014, per la que es recomana a l'Ajuntament de Donostia-Sant Sebastià que deixi sense efecte la sanció imposada per depòsit de bossa d'escombraries a la vorera"; ambdues resolucions fan referència a l'acreditació dels fets mitjançant l'emissió d'atestats per part dels agents de la Guàrdia urbana, amb limitacions. Avaluant la força probatòria dels atestats d'acord amb la Sentència del Tribunal Suprem, Sala Tercera, de l'Ordre Contenciós-administratiu, Secció 5a, Sentència de 15 de setembre de 2013, (recurs de cassació) que es fa ressò de la doctrina del Tribunal Constitucional (STC 70/2012, de 16 d'abril) segons les quals es delimita el valor probatori de les actes. En el sentit, que el valor probatori dels fets detallats a l'atestat sols pot referir-se a fets comprovats directament pel funcionari actuant.

V. Sistema de recollida selectiva de Cornellà de Llobregat. Garanties de fet i Dret.

Les peculiaritats del sistema de recollida selectiva del paper i cartó a Cornellà de Llobregat tenen com a finalitat un ús responsable dels recursos i cura del medi ambient. Aquestes peculiaritats es concreten en la interposició d'una reixa que obliga a reduir, premsar, trencar o plegar les caixes de cartó, de tal manera que no poden ser introduïdes als contenidors corresponents sense una operació prèvia, donada la reduïda mida dels orificis d'entrada. Per la qual cosa, en cas de detectar una capsa a la via pública, muntada i sencera, d'una mida superior als orificis de la reixa, sols es pot inferir una conclusió: el seu abandó sense l'acció necessària d'introduir-la dins el contenidor.

Per altre part, aquests elements urbans per a la recollida selectiva s'han dissenyat com obstacles per a una eventual acció d'extracció del contingut del contenidor , dificultant aquelles activitats dedicades a obtenir el paper i cartó dels contenidors amb l'objectiu de vendre'l. A més, és necessària una acció impeditiva del tancament de la porta o tapa del contenidor, ja que el mecanisme d'obertura és electrònic i ha estat creat per aconseguir un tancament hermètic, un cop baixa la tapa. De la mateixa manera l'obertura d'aquesta porta té un grau d'obertura relativa, sumant dificultats a les eventuals sostraccions de cartó, la finalitat de les quals és apropiar-se del cartó.

En definitiva, la suma d'elements, tals com la fotografia d'una capsa intacte, muntada, d'una mida superior a les reduïdes obertures de la reixa, dona com a resultat un judici d'inversemblança de l'al·legació del titular d'haver introduït la capsa a l'interior d'un contenidor. Cal tenir en compte també, que la prova gràfica se sotmet a una valoració per part del corresponent responsable de la Guàrdia Urbana que analitza les fotografies, i valora a més de l'estat de la caixa, el lloc de l'abandó, si és proper al domicili del receptor, i l'estat dels contenidors annexos, també fotografiats.

Val a dir, que la finalitat del procediment sancionador es veu reforçat per la possibilitat de ser substituïda la sanció per treballs a la comunitat i un curs de formació per tal de reeducar les conductes infractores. La implantació del nou sistema de recollida, des del març de 2022, s'ha reforçat amb el desenvolupament d'accions divulgatives i d'informació.

La comunicació dels nous instruments de contenidors per a recollida selectiva ha estat realitzada a través de la revista municipal Cornellà Informa; mitjançant una edició especial d'aquesta anomenada Cornellà Informa Especial Residus; i mitjançant personal tècnic in situ de les diferents bases de contenidors. Des de la incorporació de les noves instal·lacions de residus s'ha realitzat una campanya informativa a la ciutadania, comerços i empreses sobre el correcte ús dels mateixos, mitjançant materials gràfics. També s'ha utilitzat i s'utilitza a diferents agents que expliquen in sitú l'ús dels mateixos a les diferents bases dels contenidors, tals com Educadors Cívics de carrer, inspectors i d'altres membres de la Corporació.

VI. Conclusions

Primera.- Les garanties a valorar són les aplicables a l'Expedient: administratiu, i en concret a l'Expedient: administratiu sancionador. La problemàtica plantejada fa especial referència als mecanismes probatoris acceptables per a considerar acreditada la infracció i per tant amb suficient entitat per desvirtuar el Principi de Presumpció d'Innocència. Aquests medis probatòria no poden ser altres que els mitjans admissibles en Dret.

Segona.- La prova documental és una prova vàlidament admesa en Dret i pot ser emprada com a base per a la formació de la certesa del fet descrit com a infracció. La documental és valorable als efectes probatoris plens en determinats casos, i com elements acreditatiu parcial per configurar una prova indiciària. Ambdós casos són mecanisme vàlids en Dret, per a justificar la resolució sancionadora.

Tercera.- La finalitat reeducadora del procediment sancionador es reforça amb la possibilitat de ser substituïda la sanció per treballs a la comunitat i un curs de formació per tal de reeducar les conductes infractores. Per a la implantació del nou sistema de recollida, des del març de 2022, s'ha implementat un seguit d'accions divulgatives i d'informació dirigides a la ciutadania, per acompanyar el procés d'aprenentatge de recollida selectiva i millora dels espais urbans.

Quarta.- Cornellà de Llobregat ha d'acomplir els objectius mediambientals fixats per la Unió Europea, reciclar el 55% de tots els residus municipals al 2025 i el 60% el 2030. La seva Corporació i població han d'actuar coordinadament; per la qual cosa el nou sistema de neteja i recollida d'escombraries implica un canvi d'hàbits en la gestió dels residus urbans, i que afectarà tota la ciutadania. El compliment dels objectius municipals està subjecte a examen per part de la Unió Europea.

5/
CONSULTES

CONSULTES

El total de consultes que han arribat a la sindicatura aquest any 2022 ha estat de 58. La majoria, referents al consum, amb un total de 22 consultes. La resta es desglossa en els conceptes següents: tràmits amb diferents administracions, 16; habitatge, 3; atenció sanitària, 2; responsabilitat patrimonial, 1; sancions, 1; impostos, 1; espai públic, 7; drets del treballador, 1; dependència, 3, i veïns i comunitats, 1.

Desacatem les més rellevants:

Consum

Dins d'aquest grup, vuit fan referència a problemes amb companyies subministradores d'electricitat i companyies de telefonia. Han arribat consultes per facturacions elevades, per manca de factures al consumidor, per la manca de factures en format paper i per penalitzacions de permanència.

D'altres consultes es refereixen a les taxes i actuacions del Col·legi de Registradors, a tractaments mèdics i a accidents de trànsit o ocorreguts en centres privats.

Cal afegir-hi consultes relatives a la manca d'informació del llogater referent a obres.

Tràmits amb diferents administracions

Consultes a causa del ERTES, impossibilitat de demanar cita prèvia al SOC i al SEPE, peticions d'informació sobre la Llei d'estrangeria i consultes sobre legalització de situacions laborals. També hi ha hagut casos relacionats amb l'actuació municipal en temes de salut pública.

Habitatge

En diverses ocasions han arribat a la sindicatura ciutadans que consulten quan tindran accés a un habitatge de lloguer social i/o a un pis de protecció social.

Atenció sanitària

Els ciutadans consulten com han d'actuar davant la demora en els serveis mèdics, que en alguns casos arriba a l'any.

Responsabilitat patrimonial

Consulta relacionada amb un accident, mentre passejava al pare en cadira de rodes, a causa de la calçada en mal estat a la zona de la plaça de Catalunya.

Sancions

Consulta en relació a al·legacions presentades a l'Ajuntament a causa de sancions i de les quals no ha rebut resposta.

Impostos

Consulta relacionada amb l'embargament de nòmina a causa d'una dació de l'habitatge.

Espai públic

Consultes relacionades amb els cartells d'una empresa privada als elements públics de la ciutat, i sobre la permissivitat a l'hora de deixar estacionar els vehicles a la vorera.

Cal afegir-hi consultes relatives als nous contenidors per deixar les escombraries.

Drets del treballador

Consulta relacionada amb els drets i les relacions laborals.

Dependència

Els ciutadans demanen informació sobre on han d'adreçar-se per a la tramitació de la Llei de la Dependència, o bé dubten dels temps d'espera en els tràmits relacionats amb aquesta Llei.

Veïns i comunitats

En aquest apartat s'inclou la consulta referent a problemes de veïns en lloguer amb veïns propietaris.

6/
EXPEDIENTS TRAMITATS

6.1/ EXPEDIENTS: 2022

ADMINISTRACIÓ GENERAL

Identificació genètica de mascotes

Expedient: 2022006Q

El ciutadà exposa manca de resposta a una sol·licitud d'assessorament referent a les implicacions de l'ordenança sobre control de l'ADN caní.

El Síndic considera que tant l'ús i tractament de les dades de propietaris i gossos com la traçabilitat i custòdia de les mostres d'ADN no constitueixen vulneració de la protecció de dades ni vulneració en la traçabilitat de la mostra. La resposta municipal indica que es revisaran els protocols administratius.

Demora en el pagament de subvencions

Expedient: 2022008Q

Refereix una demora en el pagament del 5%, per part de l'Ajuntament, d'una subvenció aprovada per AMB l'any 2015.

Un cop examinades les bases reguladores de les subvencions es concreta la data de pagament. El Síndic recorda el principi de celeritat en el procediment administratiu i el compliment dels terminis establerts.

Tancament per protocol sanitari

Expedients: 2022012Q/013Q/014Q/017Q/018Q/019Q/020Q

Els ciutadans discrepen pel tancament durant catorze dies del Centre ocupacional Tecsalsa a causa d'un cas covid-19.

Un cop rebuda la informació de la direcció del centre sobre el protocol sanitari aplicat i els mecanismes de comunicació a les famílies, el defensor conclou que la direcció del centre ha pres decisions correctes i no discrecionals en relació a les trenta-nou persones usuàries del centre, i que la informació tramesa a les famílies ha estat permanent i clara.

Convivència i salubritat

Expedients: 2022066Q/067Q/135Q

Queixes relacionades amb salut pública a un habitatge particular, la presència de coloms a l'immoble i la problemàtica que això genera en la comunitat de veïns. Els veïns han fet diverses accions de manera particular però sense resultat. L'acció coordinada entre la UCO, l'Àrea de Salut i Serveis Socials obre una via de treball per resoldre la problemàtica. El Síndic valora positivament la coordinació entre els tres àmbits.

Sanció Ordenances

Expedient: 2022084Q

La ciutadana sol·licita l'empara del Síndic per la manca de resposta de l'Ajuntament a les al·legacions presentades contra la sanció per la retirada del vehicle de la via pública per no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit.

El defensor conclou que la sanció imposada s'ajusta a dret, però que excedit el termini de prescripció per a infraccions lleus, tres mesos, aquesta ha prescrit.

Es manté la liquidació practicada pel servei de retirada de vehicles del dipòsit municipal.

IBI i embargament

Expedient: 2022091Q

L'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona ha embargat una quantitat elevada per deutes amb l'Ajuntament en concepte d'Impost sobre Béns Immobles Urbans. La ciutadana presenta recurs i l'hi aproven parcialment, estimant la devolució dels ingressos indeguts, però no els ha rebut.

Es demana informació i es concreta en la data de l'ordre de devolució de l'import. En decaure el motiu de la queixa, es tanca l'expedient.

Dret a l'accessibilitat

Expedient: 2022119Q

La comunitat de veïns de l'immoble sol·licita a l'Ajuntament permís per instal·lar un ascensor a l'ull de l'escala comunitària, que li deneguen. És un edifici inclòs al Catàleg de Protecció del Patrimoni arquitectònic de la ciutat, amb una classificació B3 que abasta la protecció de la façana. El projecte tècnic previ preveu reducció de l'ample de l'escala a menys de 80 cm.

El Síndic considera que la decisió dels responsables municipals s'ajusta a la normativa, i recorda l'art. 7 de la Llei 13/2014 d'Accessibilitat quan es refereix a "solucions tècnicament possibles" per garantir el dret a l'accessibilitat, possibilitat que les parts implicades no analitzen en el procés de resolució de l'expedient.

Cicles formatius de grau superior

Expedients: 2022125Q/133Q

Tots dos Expedients: es refereixen a la mateixa problemàtica: preinscripció als cicles formatius de Grau superior.

En un d'ells, l'estudiant està recuperant 2n curs de Batxillerat i en sortir les llistes d'admissió no té nota assignada i no pot accedir al primer ni al segon període d'inscripció.

En l'altre, l'estudiant planteja que en el 1r període d'admissió se li va adjudicar una plaça que era setena opció.

Entenent que de la intervenció davant el Consell Comarcal del Baix Llobregat és competent el Síndic de Greuges de Catalunya, es traslladen els expedients.

Manca de resposta per part de l'Administració

Expedients: 2022117Q/153Q/120Q

Al primer cas, hi ha una sol·licitud de retrocessió d'un nínxol al 2021. Al 2022 el ciutadà s'adreça al Departament de Patrimoni per conèixer l'estat de la seva sol·licitud. Després d'un any de la sol·licitud, no obté cap resposta.

En el segon cas, la ciutadana explica que al 2019 sol·licita i abona al Departament de Patrimoni el canvi de nom de propietat d'un nínxol. A mitjan 2022 arriba un document de reconeixement de la propietat. A novembre de 2022 encara no disposa del llibre de propietat.

Al tercer cas, la ciutadana explica que al 2019 sol·licita informació sobre el concurs d'adjudicació d'un local comercial exterior del Mercat Centre. A meitat de 2022 encara no s'ha fet l'adjudicació. Considera que la demora li causa perjudicis econòmics.

En els tres casos el Síndic fa petició d'informació a l'Àrea de Patrimoni, sense resposta.

Expedient: 2022041Q

El ciutadà exposa que va sol·licitar la prestació per naixement i passats sis mesos no ha rebut resolució del Departament de Treball, Afers socials i Famílies. El ciutadà intenta contactar via telefònica i correu electrònic per reclamar la resolució.

Atès que el cas s'escapa de l'àmbit competencial del Síndic, es trasllada l'Expedient: al Síndic de Catalunya. Sense resposta.

TERRITORI

Dret a l'habitatge

Expedients: 2022005Q/030Q/037Q/054Q

Els tres primers Expedients: fan referència a queixes relatives al funcionament de l'Oficina Local d'Habitatge: no s'atén correctament les seves necessitats.

Un cop els ciutadans han presentat la documentació requerida i necessària, l'OLH emet informes per tal que les seves situacions siguin avaluades per la Mesa d'Emergència.

El Síndic posa en valor el treball d'intermediació de l'Oficina Local d'Habitatge.

El darrer Expedient: es vincula amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. La ciutadana gaudia d'un ajut al pagament del lloguer que li van retirar al 2022 en canviar els requisits.

Un cop presentada la documentació necessària a l'OLH, aquesta la tramet, però l'Expedient: encara no està resolt per l'Agència de l'Habitatge, ni favorablement ni desfavorablement.

Processos de desnonament

Expedients: 2022011Q/016Q/056Q/057Q/058Q/080Q/081Q/089Q/131Q

El gruix d'Expedients: pertany a famílies amb menors, només dues manifesten no tenir títol habilitant. Totes han rebut citació o ordre de desnonament, i gairebé totes són sol·licitants de lloguer social i/o d'habitatge social.

Tots els Expedients: han obtingut resultats positius que es materialitzen en processos de desnonament suspesos, incoació de procediments des de l'OLH per a un lloguer social obligatori, aplicació del pla Reallotgem2 i inclusions a la Mesa d'Emergència.

Cas a part són els Expedients: 2022056Q/057Q. És un habitatge afectat pel Pla Urbanístic PAU2 Carretera de l'Hospitalet, que rep comunicació judicial d'inici de desnonament. La família, amb dos menors, té contracte de lloguer subscrit per l'Ajuntament. La família s'entrevista amb la tinenta d'alcalde i el responsable de l'àrea i aquí s'explicita el compromís municipal de trobar un habitatge adequat per a la unitat familiar i fer-ho al més aviat possible.

A l'Expedient: 2022131Q, també de desnonament, hi ha sol·licitud de justícia gratuïta, però la ciutadana desconeix si la hi han concedit.

Se l'informa que s'adreci a l'ICAB de Cornellà per tal de confirmar l'estat del seu expedient. L'Expedient: és desestimat atès l'art. 12 del Reglament d'aquesta Oficina, ja que no es poden investigar les queixes l'objecte de les quals es trobi pendent de resolució judicial.

Manteniment i mobilitat en la via pública

Expedients: 2022033Q/068Q/121Q

Els Expedients: descriuen problemes amb les tanques dels parcs infantils, amb cartells d'establiments a la vorera dificultant la circulació, i amb temes d'ordenació de la mobilitat.

El Síndic ha sol·licitat informació als responsables municipals. En dos d'ells el problema s'ha resolt: s'han dut a terme les reparacions necessàries i els cartells ja no barren el pas dels vianants.

Quant al tema d'ordenació de la mobilitat i a les solucions que planteja el ciutadà, aquest rep resposta raonada, a més d'oferir alternatives. El Síndic considera que no hi ha fonament per sustentar la queixa del ciutadà i, en conseqüència, es desestima i s'arxiva l'expedient.

Sancions

Expedients: 2022055Q/069Q

A l'Expedient: 2022055Q el ciutadà rep notificació d'embargament a causa d'una infracció per circular en Zona de Baixes Emissions. Al·lega que el vehicle ja estava venut en el moment de la sanció i presenta contracte de compra-venda. El Síndic l'informa que ha de presentar reclamació a la Direcció General de Trànsit.

En el segon cas la sanció és per aparcament fora de l'horari permès. El Síndic considera que no hi ha fonament per sustentar la queixa del ciutadà i la desestima.

Altres

Expedient: 2022095Q

La queixa és a causa de les deposicions al portal d'una finca. Se sol·licita servei de neteja a través de l'aplicació "A prop teu". El ciutadà no està d'acord amb la resposta rebuda, i és que l'accés a l'edifici és responsabilitat de la comunitat de propietaris. El Síndic considera que no hi ha mala praxi per part de l'Ajuntament

SERVEIS A LES PERSONES

Renda Garantida de Ciutadania

Expedients: 2022001Q/052Q

Es reben resolucions del Departament de Treball per les quals se suspenen les prestacions de Renda Garantida de Ciutadania i els promotors de les queixes no hi estan d'acord.

Pel que fa al primer cas, el Síndic considera correcta l'actuació ja que el sou que rep la filla del ciutadà, que conviu al mateix domicili, fa superar el màxim d'ingressos familiars per poder cobrar la prestació, i per tant desestima la queixa.

Respecte al segon cas, a la ciutadana li ha caducat el NIE i li han desestimat la sol·licitud de protecció internacional cosa que suposa la pèrdua de la RGC. Ha tramitat recurs contra la suspensió de la Renda Garantida de Ciutadania per tal de poder reactivar-la.

Atesa la pèrdua d'ingressos, Serveis Socials li concedeix un ajut de subsistència i per al pagament de factures pendents.

Tramitació de la dependència

Expedients: 2022002Q/007Q/025Q/046Q

Els ciutadans reben resolució del Departament d'Afers Socials i Famílies per la qual se'ls reconeix els graus de dependència, però encara no s'ha establert el Programa Individual d'Atenció (PIA). La demora s'ha degut al fet que els Expedients: triguen a arribar a Serveis Socials municipals una mitjana d'entre 3 i 4 mesos.

El Síndic considera que aquesta demora entre l'enviament a les famílies de la resolució de grau i la comunicació a Serveis Socials per activar les prestacions corresponents pot incidir en el dret al bon govern i alterar el sentit i les previsions incloses en la llei de dependència i en l'article 71.1 de la Llei del Procediment administratiu comú de les administracions publiques, que estableix el principi de celeritat i la necessitat d'impulsar-lo en tots els seus tràmits a través de mitjans electrònics. Injustificada, a més, si es tenen en compte els recursos telemàtics de l'Administració.

Expedients: 2022023Q/169Q

Sol·liciten el reconeixement del grau de dependència i la valoració del grau de discapacitat. Han passat més de sis mesos i no han rebut resposta.

Atès que l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de procediment administratiu de les administracions públiques estableix el termini que té l'Administració per resoldre, que com a màxim és de sis mesos, i que els casos escapen de l'àmbit competencial del Síndic, els trasllada al Síndic de Catalunya.

Expedient: 2022027Q

S'exposa que des de la jubilació de la psicòloga clínica del Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) de Cornellà el centre no disposa d'aquest servei.

Atès que l'article 45.3 de la Llei 14/2010, dels Drets i les oportunitats a la infància i l'adolescència, sobre l'atenció a la salut mental, estableix que s'ha de garantir l'atenció en salut mental dels infants i els adolescents amb discapacitat, mitjançant programes integrals d'atenció en el territori que tinguin en compte els serveis i equipaments dels departaments de la Generalitat implicats en llur atenció, i que el cas escapa de l'àmbit competencial del Síndic, es trasllada al Síndic de Catalunya.

Expedients: 2022094Q/102Q

Les queixes es refereixen als freqüents canvis d'assistenta domiciliària, i a la demora en l'enviament de documentació per part de l'equip bàsic d'atenció social.

En la fase de resolució dels expedients, els ciutadans indiquen que l'objecte de queixa ha desaparegut.

Demanda de documentació

Expedient: 2022041Q

La ciutadana exposa que en sol·licitar el reconeixement de grau de discapacitat per al seu fill al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, va aportar tota la documentació exigida. Posteriorment rep requeriment de documentació, aporta la documentació i presenta reclamació per la demora en la tramitació de l'expedient.

Cal destacar que la sol·licitud del DNI d'un menor d'edat podria resultar improcedent, especialment quan no es preveu com a documentació a aportar, ja que indica clarament "Llibre de família en cas que la persona representant sigui el pare o la mare de la persona beneficiària". Atès que el cas escapa a l'àmbit competencial del Síndic, l'Expedient: es trasllada al Síndic de Catalunya.

Casos vinculats a la violència de gènere

Expedient: 2022062Q

La ciutadana viu en pis compartit sense títol habilitant, té cinc fills tutelats per la DGAIA, és víctima de violència de gènere, el passaport li ha caducat i necessita la targeta sanitària per continuar un tractament crònic.

Des de l'Àrea d'Acció Social s'informa dels tràmits per intentar la recerca d'una alternativa habitacional, la renovació del passaport, l'empadronament i l'obtenció de la targeta sanitària amb la ciutadana. El Síndic valora la supervisió i la coordinació per part dels Serveis Socials i l'EAIA. Considera que la disposició a tramitar l'empadronament en paral·lel al tràmit d'obtenció del passaport permetrà resoldre l'activació de la targeta sanitària i seguir el tractament mèdic.

Expedient: 2022075Q

Se sol·licita el carnet de família monoparental al Departament d'Acció Social i Ciutadania i es rep resolució denegatòria per no complir els requisits.

Cal destacar que una persona progenitora amb fills / filles a càrrec que ha estat víctima de violència d'acord a la Llei 5/2008, de 24 d'abril, té dret a la sol·licitud del carnet de família monoparental, però, atès que el cas escapa de l'àmbit competencial del Síndic, l'Expedient: es trasllada al Síndic de Catalunya.

Expedient: 2022074Q

La ciutadana, víctima de violència de gènere amb dades protegides, s'oposa al trasllat a una casa d'acolliment ja que això implica el canvi d'escola per al fill menor. Viu en una habitació de lloguer i té dificultats per empadronar-se. El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció social i a l'Àrea d'Educació: serà empadronada en la modalitat sense domicili fix al CIRD, cosa que permetrà que sigui atesa pels Serveis Socials i inclosa a la Mesa d'Emergència.

En el procediment d'adjudicació d'un habitatge social, el Síndic recorda la Iniciativa d'ofici 2021007I sobre Adequació del Reglament del registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial i tres de les disposicions de la Llei 17/2020: l'accés prioritari als habitatges de promoció pública (art.35), la 'diligència deguda' de les administracions (art. 6.a) i la garantia per adequar les mesures a les demandes i necessitats específiques de les dones que pateixen o han patit violència masclista (art.6.k). Pel que fa a Educació, s'informa que en tractar-se d'un cas de violència de gènere va ser tractat de forma urgent i prioritària a la Comissió de Garanties d'Admissió i que el menor continuarà al centre excepte que la família sol·liciti el canvi.

Expedients: 2022087Q/088Q

És el cas d'una família monoparental amb un menor a càrrec: té denegada la subvenció de lloguer de l'Agència d'Habitatge de Catalunya per no complir els requisits establerts i també el complement de Renda Garantida per incomplir l'obligació d'informar els canvis de situació personal, familiar o patrimonial. Ha presentat recurs, però passats els tres mesos que determina la Llei de procediment administratiu, no ha rebut resposta.

Atès que l'àmbit competencial de la queixa escapa d'aquesta sindicatura, l'Expedient: és traslladat al Síndic de Catalunya.

Expedient: 2022049Q

Queixa referent a l'atenció prestada des de l'ABSS pel fet de no tenir en compte la situació de víctima de violència de gènere i dades personals protegides. Demana un canvi d'ABSS.

El Departament d'Acció Social fa canvi de treballadora social i revisa el contracte de lloguer i el deute que acumula.

El Síndic considera que amb aquesta resposta es resol la queixa plantejada per la ciutadana.

Drets del consumidor

Expedients: 2022003Q/113Q

Són Expedients: derivats a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per tractar-se de conflictes entre privats. En aquests casos el Síndic actua de mitjancer entre el ciutadà i aquest departament. Tenint en compte que l'oficina de consum té un paper mediador entre reclamant i reclamat, si no hi ha acceptació, la mediació resulta infructuosa.

Els casos plantegen errades de companyies de subministrament, com ara fer un canvi de nom en comptes d'una baixa del servei, i reclamacions de deutes per part d'entitats bancàries.

Empadronament sense domicili fix

Expedients: 2022053Q/161Q

Els ciutadans s'adrecen al Síndic en rebre resolució denegatòria de l'empadronament sense domicili fix. El motiu és la manca d'informe sobre els ciutadans a Serveis Socials. Indiquen que s'han adreçat al SIPA, però que no els donen cita en no estar empadronats.

El Síndic es dirigeix a l'Àrea d'Acció Social per aclarir el procediment i les funcions del SIPA d'acord amb les previsions que fixa la Llei de Serveis socials.

Ajuts i Atenció a Serveis Socials

Expedients: 2022022Q/097Q/098Q/103Q/115Q/127Q/138Q/140Q/142Q

Es descriuen suposades manques d'atenció dels Serveis Socials: impossibilitat de contacte amb referents, necessitats d'ajuts econòmics per al pagament de factures, pagament del lloguer, transport adaptat o inclusions al Programa de Suport psicològic gratuït entre d'altres.

L'Àrea d'Acció Social informa el defensor que, un cop reunits amb les referents, s'han tramitat els pertinents ajuts, el pagament de factures de subministraments bàsics, l'obtenció de transport adaptat i la resta de mecanismes que fossin necessaris.

Atès el pla de treball vinculat als casos, el Síndic finalitza la tramitació dels expedients.

Cal afegir que en diversos Expedients: no s'havien atès les sol·licituds d'aportació de documentació per tal de tramitar els ajuts, fet que impedia tant la valoració dels Expedients: com la pròpia obtenció del recurs que es demana.

Expedient: 2022024Q

La ciutadana exposa que té cita amb l'assistenta social per lliurar documentació per sol·licitar ajuts econòmics, però que és anul·lada. Posteriorment, per telèfon se li indica que no pot accedir a cap ajut.

Cal destacar que sí que van ser explicats els motius de no tenir dret a prestacions i que la referent social la va orientar a l'Oficina d'Habitatge Local per informar-se sobre ajuts al lloguer i a l'Oficina d'Eficiència Energètica per fer les gestions per a l'abonament social de subministrament elèctric. El Síndic entén que es dona compliment al criteri d'acompanyament que fixa la Llei de Serveis socials de Catalunya, i d'altra banda considera que no hi ha fonament per sustentar la queixa.

Expedients: 2022026Q/039Q/050Q/051Q/108Q/109Q

Els Expedients: relacionats defineixen una mateixa casuística: famílies vulnerables amb necessitats d'ajuts socials, com ara atorgament de beques menjador, pagament de deutes amb el menjador, prescripció de la Botiga Solidària, informes per aturar desnonaments, accés a habitatge social o de lloguer social, i ajuts per al pagament del lloguer, per a casals d'estiu i per a inclusions a la Mesa d'Emergència.

La majoria s'han resolt favorablement. En alguns casos, però, amb massa dilació per part de l'Administració. El Síndic recorda la proposta que va fer al 2020 davant el Ple municipal sobre la conveniència d'aprovar un Reglament municipal regulador de les prestacions econòmiques de caràcter social, a partir del model que van impulsar al 2010 la Diputació de Barcelona. La norma permetria major eficàcia i eficiència, a més d'incorporar criteris d'objectivitat i de transparència, en l'atenció de les persones en situació de vulnerabilitat.

Expedient: 2022158Q

Queixa referent a la manca de visita domiciliària i de seguiment, i al fet de no poder contactar amb la treballadora de Serveis Socials.

L'Àrea de Política Social informa que es fa seguiment del cas des de novembre de 2019 quan s'intenta formalitzar el Programa Individual d'Atenció sense èxit, per no estar interessades en cap de les prestacions, que posteriorment van activar, i que al 2021 continuen rebutjant un Centre de Dia. La revisió de grau de la ciutadana no el modifica, cosa que suposa que les prestacions continuen sent les mateixes. L'informe afegeix que la interlocutora manté contacte freqüent amb la treballadora social. El Síndic entén que no es desprèn de la informació aportada una minva en el grau d'atenció per part dels Serveis Socials.

Atenció Hospitalària i Residencial

Expedient: 2022045Q

Es tracta d'una sol·licitud d'empara per una suposada manca d'informació sobre el seguiment i atenció per part de la Residència Teresa Duran. El Síndic contacta amb els responsables de la Fundació per a l'atenció de persones dependents de què depèn el centre per verificar els fets i tenir coneixement del protocol de funcionament intern. Informen que han atès les malalties que l'afecten i que la relació amb la filla és fluida i constant i aporten llistat de trucades.

El Síndic entén que el seguiment mèdic escapa de l'objecte de la queixa i que si la ciutadana té indicis de mala praxi ha de plantejar-ho davant les instàncies mèdiques i col·legials corresponents i seguir els procediments previstos.

Prestacions del CDIAP i del CAPI

Expedient: 2022139Q

Descriu una manca de servei de fisioterapeuta al CDIAP de Cornellà, que el ciutadà considera necessari per al seu fill.

El Síndic sol·licita informació als responsables del centre i de l'informe es desprèn que l'atenció fisioterapèutica no era prioritària i que es van donar indicacions per realitzar-la al domicili. D'altra banda, l'atenció psicològica s'ha continuat realitzant.

Atesa la disparitat de criteris, el Síndic tanca el cas entenent que les valoracions mèdiques són les que determinen el nivell d'atenció mèdica, un criteri que considera prevalent sobre qualsevol altra consideració.

Expedient: 2022147Q

El ciutadà explica que el seu fill menor rebia atenció al CDIAPM fins als sis anys, però que ara no té beca per poder dur-lo al CAPI.

El Síndic sol·licita informació als responsables de Polítiques de Família: informen que se li ha tramitat l'ajut per al tractament psicopedagògic del menor al Centre d'Atenció Pediàtrica Integral.

Inscripció a escoles bressol

Expedient: 2022129Q

La ciutadana exposa que intenta inscriure el fill a l'escola bressol municipal, però en ser fora de termini li van indicar que emplenés una instància.

El Síndic analitza la informació rebuda des de l'Àrea de Gestió d'Educació, en la qual s´índica que el procediment de demanda d'escolarització fora del període de preinscripció i matricula és a través de la presentació d'una instància demanant l'escolarització i que, en cas que es produeixi una baixa, la cobertura d'aquesta vacant es realitza seguint l'ordre d'arribada de les instàncies. El Síndic considera positives les accions realitzades per l'Àrea de Gestió d'Educació i tanca i arxiva la queixa.

Accés a colònies escolars

Expedient: 2022044Q

En aquest cas la menor té diabetis, malaltia celíaca i d'altres al·lèrgies diagnosticades. Està escolaritzada a un centre de primària de la ciutat i exposa les dificultats que la malaltia suposa per poder anar de colònies amb l'escola i el cost de contractar un especialista que supervisi la medicació insulinitzada pautada així com els controls continus de glucosa intersticial.

El Síndic es reuneix amb la direcció del centre, consulta els criteris que el Departament d'Educació estableix en el Model d'atenció dels infants amb diabetis en l'àmbit escolar i analitza les funcions i objectius de l'AMPA. El motiu de la queixa decau en ser informat el Síndic, per part de la direcció del centre, que s'ha resolt l'aportació per sufragar el cost de la persona de reforç encarregada del seguiment de la menor els dies de colònies.

Escolarització i proximitat

Expedient: 2022145Q

El ciutadà, amb dos fills, indica que va preinscriure la filla gran a un col·legi proper al seu domicili, però que li'n van assignar un altre. Al·lega impossibilitat de desplaçament i sol·licita que li assignin el col·legi que és a la zona on viu.

La Comissió de Garanties d'Admissió li va assignar un centre més proper al domicili i li va oferir altres centres de la ciutat, ja que no hi havia places al barri del ciutadà, però no va donar-los cap resposta.

El Síndic considera que les accions realitzades per l'Àrea de Gestió d'Educació per a l'adjudicació d'una plaça de P-3 no altera cap dels drets essencials que es dirimeixen en la presentació de la queixa i, en concret, el dret a l'educació en condicions d'igualtat.

Ensenyament i permís de residència

Expedient: 2022048Q

En aquest expedient, a la dona i a la filla les ha caducat el permís de residència. A més, a la dona li han rescindit el contracte laboral i la filla no sap si podrà acabar el estudis. Han iniciat tràmits de renovació amb el consolat del país d'origen i disposen d'advocat.

El Síndic l'informa que no hi pot intervenir ja que hi ha un tràmit judicial de recurs a la resolució de la Subdelegació del Govern a Barcelona. Ho fonamenta en l'art. 12 del Reglament orgànic que regula el funcionament de la institució. D'altra banda, el promotor de la queixa comunica que a la filla li han concedit un permís d'estudis d'un any.

Ajuts a casals d'estiu

Expedients: 2022076Q/078Q

A tots dos Expedients: les ciutadanes descriuen una suposada manca d'atenció dels Serveis Socials. El Síndic demana informació sobre els casos i esclareix el succeït: les ciutadanes no van aportar la documentació requerida per a la tramitació dels ajuts, però un cop aportada, aquests s'han tramitat, a més de renovar el contracte de lloguer social a una de les dues promotores.

Atès els tràmits duts a terme, el Síndic finalitza la tramitació dels expedients.

7/
ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

7.1/ AGENDA DEL SÍNDIC

18/01/2022	Reunió Consell de Serveis Socials
26/01/2022	Assemblea Fòrum SD. Presentació del Pla estratègic
07/02/2022	Reunió regidor Medi Ambient
10/02/2022	Reunió regidora Serveis Socials
22/01/2022	Trobada entitats de Gent Gran
23/02/2022	Reunió de síndics i síndiques del Baix Llobregat
28/02/2022	Consell de Seguretat Ciutadana
03/03/2022	Assemblea Fòrum SD
08/02/2022	Assistència acte Dia de la dona treballadora
09/03/2022	Assistència acte suport Ucraïna
09/03/2022	Assistència acte en record de Cristina Bergua
17/03/2022	Reunió ASUECO
21/03/2022	Reunió Consell de Ciutat
23/03/2022	Reunió treball assistents socials
29/03/2022	Reunió treball presidenta FAVCO
06/04/2022	Reunió responsables Càritas
27/04/2022	Assistència presentació Memòria Síndica de l'Hospitalet
29/04/2022	Assistència acte Premis Ciutat de Cornellà
05/05/2022	Assistència acte contra la violència infantil
17/05/2022	Jornada sobre Drets Humans (Fòrum SD)
30/05/2022	Reunió de la Comissió contra la violència masclista
31/05/2022	Conferència sobre Drets Humans, a càrrec de Rafael Ribó
01/06/2022	Jornada de Formació del Fòrum SD
08/06/2022	Assistència acte cloenda Cornellà valors
13/06/2022	Jornades sobre habitatge (Fòrum SD)
30/06/2022	Assistència Presentació Memòria Síndica de Sant Boi
04/07/2022	Assistència acte inauguració Universitat de les Dones
13/08/2022	Assemblea extraordinària Fòrum SD
20/08/2022	Jornada sobre habitatge en clau metropolitana
20/09/2022	Presentació de la Guia d'autoavaluació en integritat per a govern locals
27/09/2022	Assistència acte Patró de la Guàrdia Urbana
28/09/2022	Reunió direcció escola Montserrat
29/09/2022	Acte d'inauguració de l'exposició "Enfortir Cornellà"

06/10/2022	Acte d'inauguració de curs UNED
11/10/2022	Reunió responsables de FAVCO
18/10/2022	Sessió ordinària Consell de Ciutat
19/10/2022	Acte d'inauguració del curs acadèmic Citilab 2022-2023
20/10/2022	Acte d'inauguració del Festival de Pallassos
25/10/2022	Reunió amb representants de Cornellà sense Fronteres
27/10/2022	Jornada "Habitatge i persones grans"
03/11/2022	Reunió responsables Centre de Salut Mental Baix Llobregat (CSMA)
03/11/2022	Comissió 1 ASUECO, "Cornellà humana i verda"
04/11/2022	Jornada "Pobresa energètica" (Fòrum SD)
07/11/2022	Reunió responsables del Consell Comarcal
09/11/2022	Acte d'inauguració de l'Espai d'Acollida de Càritas
10/11/2022	Acte d'inauguració de l'Aula de Memòria Familiars Alzheimer Baix Llobregat
16/11/2022	Reunió direcció escola Montserrat
21/11/2022	Reunió Comissió institucional sobre violència masclista CIRD
22/11/2022	Reunió sobre Llei estrangeria CCOO Baix Llobregat
24/11/2022	Jornada "La simplificació digital en l'Administració pública: propostes de les entitats socials"
24/11/2022	Acte "Els alcaldes democràtics parlen sobre el barri de Sant Ildefons"
25/11/2022	Reunió síndics Fòrum
25/11/0222	Acte "Commemoració del Dia internacional de l'eliminació de la violència envers les dones"
28/11/2022	Reunió Estudi-mapeig sobre l'accés al padró en l'Àrea Metropolitana
29/11/2022	Reunió Mossos d'Esquadra de Cornellà
29/11/2022	Trobada de l'Agencia Social i Urbana (ASUECO)
14/12/2022	Acte presentació de l'informe anual de la vulneració de drets de les persones amb discapacitat física (ECOM)
15/12/2022	Reunió direccions d'escoles de primària
16/12/2022	Col·loqui "Combatent la vulnerabilitat urbana: les claus del Programa Metropolità de Barris"
19/12/2022	Reunió responsable Àrea d'Acció Social

7.2/ INFORME DEL FÒRUM DE SÍNDICS DE CATALUNYA (FÒRUM SD) SOBRE PROPOSICIÓ DE LLEI SOBRE LES DEFENSORIES I SINDICATURES LOCALS DE GREUGES

El Fòrum de síndics i defensors locals de Catalunya (Fòrum SD), entitat de la qual forma part la sindicatura de Cornellà, ha impulsat la Proposició de llei sobre les defensories i sindicatures locals de Catalunya. El text compta amb l'aval dels grups parlamentaris del PSC-Units, ERC, JuntsxCat, CUP-NCG i ECP, que són els qui proposen la iniciativa legal.

La Proposició de Llei preveu consolidar aquesta institució en el conjunt del territori català, com a garantia dels drets de proximitat. L'objectiu és dotar-la d'una base jurídica ferma perquè la ciutadania disposi d'un instrument proper per assolir l'equitat i la justícia social en tota l'activitat pública municipal i alhora reforci la credibilitat i la transparència dels ajuntaments. En aquest sentit, la nova normativa inclou en l'articulat l'obligació que els municipis de més de 20.000 habitants disposin de Síndic o Defensor local i en el cas dels ens locals més petits, que puguin disposar d'una sindicatura d'àmbit comarcal.

A més d'universalitzar la institució s'inclouen altres propostes com la de garantir l'eficiència, dotant-la de recursos tècnics suficients, per tal que hi hagi una harmonització en els elements que la regulin i claredat en el procediment de tramitació de les queixes, entre d'altres aspectes.

Podeu consultar la totalitat de la Proposició de llei en el següent enllaç:

→ **https://www.parlament.cat/web/activitat-parlamentaria/siap/index.html?STRUTSANCHOR1=detallExpedient.do&criter=202-00055/13&ad=1**

SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ
El defensor de les persones

Síndic de Greuges de Cornellà
Mossèn Andreu, 13-19 3a planta
08940 Cornellà de Llobregat
Tel. 933 769 894 – 900 704 070

sindicdegreuges@aj-cornella.cat
www.cornella.cat

Ajuntament de
Cornellà de Llobregat