INFORME 2019

SINDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Pàg.

1. Presentació..... 3

2. Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges de Cornellà:

2.1. Resum de les Consultes ateses (quadre)..... 10

2.2. Resum dels expedients de Queixes:

2.2.1. Administració General..... 23
2.2.2. Territori..... 31
2.2.3. Servei a les Persones..... 74

2.3. Situació expedients 2019..... 136

2.4. Iniciatives d'Ofici..... 145

2.5. Resum Estadístic de les actuacions del Síndic..... 168

3. Activitats del Síndic de Greuges de Cornellà:

3.1. Agenda del Síndic..... 175

4. Reglament Sindic Greuges Cornellà..... 183

1.

Presentació

PRESENTACIÓ

La Memòria que recull les activitats de l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà durant el 2019 respon a un compromís davant del Ple municipal i a la voluntat de que l'activitat de la institució sigui coneguda per la ciutadania. La tasca que s'encomana al defensor és la de vetllar per a què es garanteixin el drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi, d'acord amb els principis de legalitat i d'equitat. Per fer-ho possible es dota a la sindicatura d'uns instruments i se li garanteix un marc jurídic que fan possible, tal com precisa el Reglament de la institució, supervisar les activitats de l'Administració municipal amb independència i objectivitat.

Des d'aquesta perspectiva, la rendició de comptes adquireix una transcendència que vas més enllà d'una enumeració dels casos o del resum numèric del conjunt de l'activitat. És una mostra de qualitat democràtica i, sobretot, l'exponent de la voluntat transformadora que tenen les ciutats en tant que primer nivell administratiu que s'ofereix al ciutadà en el seu dia a dia. Per tant, no s'han de veure les queixes únicament com un memorial de greuges per part de la ciutadania. Si fos així, la sindicatura seria poc més que un òrgan administratiu amb unes característiques específiques. La institució del Síndic és el punt de referència que tenen els ciutadans de Cornellà per avaluar els valors primigenis que són el punt de referència de la Declaració Universal del Drets Humans: llibertat, justícia, igualtat i pluralisme.

I els principis els hem de recordar perquè quan parlem de pobresa vol dir que falla el principi d'igualtat, quan l'esforç de la ciutadania no es retorna en benestar és que no hi ha justícia, quan la quotidianitat es fonamenta en el perjudici perilla la llibertat i quan es dona prioritat a un ideari per sobre d'un altre trontolla el pluralisme i el respecte a la diversitat.

Feta aquesta consideració inicial sobre els principis que regeixen la institució del Síndic, la presentació de la Memòria del 2019 no pot quedar al marge de les circumstàncies rellevants que ens ha tocat viure com a societat a conseqüència de la crisis del Covid-19. L'informe que es detalla a continuació és una radiografia d'una realitat que necessàriament es veurà condicionada per l'impacte de la pandèmia tant des d'un punt de vista sanitari com per l'afectació social i econòmica sobre una part significativa dels veïns i veïnes de Cornellà, especialment aquells que tenen un alt nivell de vulnerabilitat.

Des de la perspectiva del Síndic no hi ha, pel que fa al funcionament de la institució un abans i un després, sinó la constatació que aquelles necessitats i mancances que s'apunten en aquesta Memòria són ara, després de la crisi del coronavirus, més presents que mai i ens forcen a replantejar els procediments d'actuació i d'abordatge de la realitat, a enfortir els mecanismes d'acompanyament social amb una especial atenció a la infància i adolescència i a la gent gran, a reflexionar en una nova manera de treballar en la defensa del dret de les persones i a consolidar les xarxes de col·laboració entre les institucions i entitats socials compromeses en aquest objectiu.

Les primeres constatacions que ens deixa la crisi del coronavirus són especialment reveladores del canvi d'escenari al qual ens aboca la pandèmia. Hi ha, a parer del Síndic, aspectes positius com la àgil implementació de plans de contingència municipal, mobilitzant recursos humans i materials per atendre les necessitats més urgents; la ràpida resposta de les organitzacions i entitats d'esplai i socials de la ciutat, a més de persones voluntàries, per acumular forces en la creació de mecanismes d'ajut a persones que viuen soles, en risc d'exclusió social o en circumstàncies de vulnerabilitat; i l'actitud compromesa d'una bona part dels treballadors municipals que s'han bolcat amb tasques de teletreball, en la gran majoria dels casos aportant recursos propis, per evitar la paràlisi administrativa i donant sentit a la funció pública.

L'altra cara de la moneda confronta la resposta de l'administració més propera des d'un punt de vista assistencial i econòmic a les mancances dels sistemes de protecció social, que han afectat a les persones d'edat i dependents –és escruixidor el cas de la residències de gent gran- i sobretot en l'àmbit sanitari. Mai com ara hem pogut comprovar la dimensió real de les retallades.

De tot hem de treure conclusions per corregir, per millorar i per garantir la igualtat en qualsevol circumstància, referència essencial en la defensa dels drets de proximitat. El Síndic també està compromès en aquesta tasca des del marc reglamentari que fixa i preserva la seva funció i en les actuals circumstàncies amb un compromís amb totes les iniciatives que ajudin a enfortir els principis que fonamenten la Declaració Universals dels Drets Humans a la ciutat de Cornellà.

Exposo, a continuació, les dades més rellevants de l'activitat de l'Oficina del Síndic durant l'any 2019. La sindicatura va tramitar 261 expedients de queixa, va atendre 92 consultes i es van promoure als responsables municipals i a d'altres instàncies com el Síndic de Greuges de Catalunya set Iniciatives d'ofici. En termes absoluts, es tracta de xifres que no difereixen substancialment de les de l'any anterior.

Un dels apartats que ofereix una dimensió més àmplia del treball de la sindicatura és el de les Iniciatives d'ofici. Per la diversitat de les problemàtiques que aborden, que en una part dels casos escapen del que són les competències municipals, i també perquè mostren la utilitat d'una institució que és i vol seguir sent un punt de referència de la ciutadania en la defensa dels seus drets.

A través d'aquest mecanisme la sindicatura ha abordat qüestions com el dret a la percepció de la Renda Garantida de Ciutadania en el cas de dones víctimes de violència masclista; el seguiment de les necessitats socio-educatives i alimentàries de menors en situació de vulnerabilitat durant els mesos de juliol i agost als casals de la ciutat; el funcionament dels serveis socials en l'àmbit de les prestacions per atendre necessitats urgents d'una família en risc d'exclusió social; els criteris d'accessibilitat a places de P-3 a dues escoles públiques; el desnonament d'una família afectada per un pla urbanístic; sobre criteris i recursos en el cas de persones dependents que canvien de població; i a instància del Gremi d'instal·ladors del Baix Llobregat ha plantejat al Síndic de Greuges de Catalunya i al Defensor del Pueblo una possible vulneració del dret a l'educació en el cas de menors estrangers no acompanyats.

Persisteixen les problemàtiques vinculades al dret a l'habitatge, amb la vessant més dramàtica en forma de desnonaments. Cal destacar els esforços de l'Administració municipal, a través de l'Oficina Local d'Habitatge i del Fons de lloguer social, per garantir un dret que és essencial per la vida de les persones, especialment les que viuen en una situació de precarietat. Però la resposta és insuficient. Principalment, perquè a qui correspon garantir aquest dret promovent habitatge de lloguer social i accessible és a les administracions de la Generalitat i de l'Estat i també perquè manquen mecanismes eficaços que permetin un control efectiu dels lloguers en aquells punts on la pressió alcista col·lisiona amb la preservació del dret a l'habitatge. En definitiva, millores que des de l'àmbit municipal s'haurien de complementar enfortint les mesures d'acompanyament i d'informació per donar a

conèixer els drets dels afectats i els mecanismes d'ajut previstos en la normativa, entre d'altres qüestions rellevants.

La realitat de l'habitatge a Cornellà té altres dimensions que no poden quedar al marge, com la de les famílies i persones que viuen en habitacions, sovint en condicions d'extrema fragilitat i pagant uns preus desorbitats i l'accés dels joves a l'habitatge, molts d'ells amb un alt nivell de precarietat laboral.

La Memòria inclou un altre grup de queixes relacionades amb el funcionament ordinari de la ciutat: neteja i recollida de brossa, sorolls, el fenomen de les botigues de conveniència quan generen un efecte crida i alteren el descans dels veïns, i les vinculades a la tramitació de la Renda Garantida de Ciutadania i a la Llei de dependència, en aquest darrer cas demandes d'empara vinculades al creixent envelliment de la població.

Més enllà d'aquestes consideracions, la crisi del coronavirus i l'impacte econòmic i social de la pandèmia posen novament sobre la taula una sèrie de qüestions sobre les quals convindrà estar alerta i que la Memòria ja apunta. Renunciaríem al principi d'igualtat si no es treballa per reduir la bretxa social entre el sector de la societat que per la seva capacitat econòmica pot encarar el futur amb perspectives i els que subsisteixen en una situació d'extrema precarietat o senzillament formen part del grup de persones vulnerables. I, d'altra banda, abandonaríem el principi de justícia si no s'enforteixen el mecanismes de salvaguarda de drets que presten el serveis socials bàsics i els vinculats al foment de l'ocupació, dues peces essencials per a garantir la cohesió social.

La resposta municipal a la crisi del Covid-19 ha demostrat molt favorablement la capacitat que té l'administració local per entomar situacions imprevistes i la responsabilitat cívica d'una gran majoria de ciutadans quan se'ls posa en una situació extrema. Els primers garantint drets, i aquí convé destacar la importància que té el desplegament de l'administració digital, i els segons incorporant la ciutat com el marc natural de convivència. Ni uns ni altres són realitats separades.

L'escenari que deixa per davant la crisi del coronavirus requereix unitat en la resposta, eficiència en l'administració i compromís cívic per part de la ciutadania. El Síndic com institució encarregada de vetllar pels drets i la llibertat dels ciutadans i ciutadanes de Cornellà encoratja al responsables polítics i a la ciutadania a un gran compromís de ciutat, la millor eina garantir els drets de proximitat.

Cornellà, abril del 2020

2.

Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges de Cornellà

2.1.

Resum de les Consultes ateses (quadre)

RESUM DE LES CONSULTES ATESES (QUADRE)

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
ADMINISTRACIÓ GENERAL		
Impostos		
2019005C	*El ciutadà consulta sobre què ha de pagar a Hisenda pel que fa a les despeses d'una hipoteca.*	Es deriva el ciutadà, que consulta amb Hisenda.
2019087C	*El ciutadà no esta conforme amb el pagament de l'impost de l'Àrea Metropolitana de Barcelona aplicat al seu aparcament.*	El Síndic informa el ciutadà que aquest impost és un recàrrec que grava qualsevol bé subjecte a IBI. Pot presentar una queixa a l'AMB.
TERRITORI		
Sorolls		
2019006C	*Exposa que al costat de l'habitatge on viu hi ha un taller de cotxes que fa molt soroll.*	El Síndic informa el ciutadà que ha de presentar una queixa davant l'Ajuntament.
2019018C	*No està d'acord amb les festes que es celebren per Corpus a un parc de la ciutat.*	El Síndic no pot admetre la queixa. Ha de presentar un escrit a l'Ajuntament en aquest sentit.
2019058C	*La ciutadana exposa el seu desacord amb la resposta de la Guàrdia Urbana en relació a l'expedient de queixa 2019162Q, pel nivell del so de la música en els concerts celebrats cada estiu al parc de Can Mercader.*	El Síndic informa la ciutadana que després de valorar la resposta de la Guàrdia Urbana no hi ha fonament per obrir un nou expedient de queixa.
2019069C	*El ciutadà consulta com ha de presentar una queixa per sorolls a la via pública ocasionats per un bar. Ha trucat en diverses ocasions a la Guàrdia Urbana però no li contesten el telèfon.*	El Síndic informa el ciutadà que ha de presentar una instància a l'Ajuntament exposant la seva queixa, també ho pot fer electrònicament. Se li faciliten els telèfons de contacte de l'oficina d'atenció al ciutadà i de la Guàrdia Urbana.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
Llicències Obres		
2019011C	*Dos locals situats als baixos de la seva comunitat els convertiran en aparcaments per vendre. Vol saber si cal fer una altra comunitat per al pàrquing*	El Síndic indica a la ciutadana que hauria de consultar amb un advocat. Quant a les obres de construcció d'aparcaments, pot fer la consulta a l'Ajuntament.
Llicència Activitats		
2019009C	*Molèsties produïdes pel poliesportiu d' un CEIP.*	S'informa la ciutadana que ha de dirigir la seva queixa a l'Ajuntament de Cornellà
2019024C	*Consulta en relació a l'obertura d'un local comercial.*	El Síndic recomana a la ciutadana que sol·liciti informació al Departament d'Activitats.
Dret Habitatge		
2019027C	*Aporta documentació relacionada amb les propietats que té la llogatera de l' habitatge on viu amb la seva família i amb la qual té un plet pel seu desnonament.*	El Síndic recomana al ciutadà que aporti aquesta documentació al seu advocat, al Sindicat de Llogaters, que li porta el tema, i als Serveis Socials municipals.
2019032C	*Consulta sobre l'informe de situació d'exclusió social que han de tramitar els Serveis Socials per evitar el desnonament de l'habitatge de lloguer on resideix.*	Se li demana que qualsevol document que rebi del jutjat ens el faci arribar per contactar amb urgència amb els Serveis Socials.
2019033C	*Consulta un tema sobre el desnonament de l'habitatge on viu.*	S'informa la ciutadana que por acudir personalment a l'oficina del Síndic per obrir una queixa.
2019039C	*Consulta en relació a un contracte d'arrendament. El propietari li ofereix un nou contracte, que en principi sembla millor que l'anterior.*	El Síndic considera que correspon al ciutadà prendre una decisió sobre el contracte nou.
2019040C	*Comunica que aviat li faran un desnonament. Demana auxili al Síndic.*	El Síndic es posa en contacte amb Serveis Socials.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019041C	*Informa en relació a un desnonament previst pel 17 de setembre, que ha estat ajornat fins a l'1 d'octubre.*	El Síndic segueix el tema amb un expedient de queixa davant els Serveis Socials municipals.
2019042C	*Sol·licita l'empara del Síndic davant la situació en què es troba. Dorm al carrer. Els Serveis Socials no l'atenen d'urgència donat que no hi ha la seva referent.*	S'informa el ciutadà que ha d'exposar el tema als Serveis Socials municipals.
2019054C	*Compareix davant el Síndic per exposar que no té on dormir, que es troba al carrer. Afeixes que anirà a un hospital perquè no es troba en condicions d'estar al carrer.*	El Síndic informa el ciutadà que s'està tramitant una queixa en aquest sentit. Que no s'hi pot fer res més. Ha de sol·licitar empara a la seva treballadora social.
2019066C	*La ciutadana pregunta si hi ha alguna novetat respecte al seu problema residencial, ja que té una ordre de desnonament al novembre.*	El Síndic informa la ciutadana del que ha de fer, indicant-li que acudeixi als Serveis Socials.
2019068C	*Sol·licita informació per la precària situació residencial en la qual es troba.*	El Síndic s'entrevista amb el ciutadà assessorant-lo sobre els passos a seguir i li recomana que, a més de seguir en contacte amb els Serveis Socials, pot exposar el seu problema a la Coordinadora contra la Marginació de Cornellà.
2019072C	*Compareix davant del Síndic per a exposar la situació de vulnerabilitat en la qual es troba per la manca d'ingressos.*	El Síndic coneix la situació de vulnerabilitat del compareixent per altres expedients que se li estan tramitant. En aquesta ocasió, per al tema de la manca d'ingressos se li suggereix que acudeixi al Servei d'Ocupació (SOC) per a sol·licitar, si compleix amb els requisits, la RGC.
2019074C	*El ciutadà aporta documentació presentada conforme s'ha inscrit com a sol·licitant d'habitatge de lloguer social.*	El Síndic examina la documentació aportada pel ciutadà i l'informa del procés que seguirà el seu expedient de sol·licitud d'habitatge de lloguer social.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019076C	*La ciutadana exposa que acaba de produir-se el desnonament del seu habitatge i està al carrer. Explica que li han ofert un alberg però que no l'ha acceptat.*	El Síndic es dóna per assabentat malgrat no haver pogut fer res per evitar-ho.
Manteniment i Mobilitat Via Pública		
2019007C	*Considera que al carrer on viu aparquen camions i és massa estret per a aquesta finalitat.*	S'informa la ciutadana que faci una instància a l'Ajuntament per tal que valori el cas.
2019008C	*El carrer on té un negoci d'immobiliària està en males condicions*	El Síndic recomana a la ciutadana que presenti una queixa a l'Ajuntament.
2019051C	*Vol saber què ha de fer per denunciar les males condicions de les escales del tanatori.*	S'informa la ciutadana que ha de presentar una queixa davant l'Ajuntament. Si no la hi responen en un mes pot acudir al Síndic .
Altres		
2019031C	*Sol·licita informació per plantejar un tema al Síndic sobre les molèsties produïdes per un CEIP de la ciutat.*	Es comunica a la ciutadana que si ho considera pot presentar una queixa formal davant del Síndic, aportant la documentació oportuna.
2019063C	*La ciutadana consulta com actuar davant la negativa dels veïns a instal·lar una rampa d'accés a l'edifici en la comunitat on habiten els seus pares.*	El Síndic informa la ciutadana que presenti una queixa, ja que es tracta d'una qüestió complexa que requereix un estudi previ.
SERVEI A LES PERSONES		
Consum		
2019001C	*Consulta sobre la signatura d'uns avals d'un habitatge d'una altra població.*	Es deriva el ciutadà a la FAVCO per sol·licitar assessorament jurídic.
2019002C	*Planteja una problemàtica amb les quotes liquidades per l'empresa de telefonia mòbil.*	Es deriva a l'OMIC de Cornellà per rebre informació.
2019003C	*Conflicte amb una connexió de servei a la comunitat.*	Es deriva al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019004C	*Viu en un habitatge de lloguer. El contracte va finalitzar fa un mes i encara no l'han renovat.*	El Síndic informa el ciutadà que no pot actuar davant d'aquest tema. Ha d'esperar o reclamar el contracte al propietari.
2019014C	*Sol·licita informació en relació a l'Oficina Municipal del Consumidor.*	Es dona informació de contacte de l'OMIC de Cornellà.
2019043C	*Sol·licita informació sobre el moviment social Aliança contra la pobresa energètica.*	El Síndic recomana a la ciutadana que contacti amb aquesta plataforma.
2019083C	*Exposa que el propietari de l'habitatge on viu es nega a reparar els desperfectes que hi ha.*	S'informa la ciutadana de l'horari de l'oficina de Síndic i es concerta una visita per estudiar la seva queixa.
2019088C	*No està d'acord amb un rebut que li ha cobrat la companyia de subministrament d'electricitat.*	El Síndic informa el ciutadà que ha de fer la consulta a la companyia subministradora.
2019092C	*Fa una consulta en relació al canvi de companyia de subministrament elèctric i gas ciutat.*	El Síndic indica que és un tema de les empreses subministradores. En cas de tenir qualsevol dubte pot acudir a l'OMIC.
Ensenyament-Primària		
2019080C	*Sol·licita informació relacionada amb l'admissió de la seva filla en un CEIP de Cornellà.*	*El Síndic informa la ciutadana que de moment està sent ben atesa per l'Administració.*
Ensenyament-Secundària		
2019023C	*El seu fill està estudiant actualment en un IES de la ciutat. Un company ha intentat agredir-lo. Ha sol·licitat una visita amb el director.*	El Síndic li recomana que parli amb el director i si ho considera oportú es pot dirigir a la direcció de la zona educativa.
2019044C	*La ciutadana explica que el seu fill està cursant segon d'ESO. L'obliguen a abonar 75 euros en concepte de material escolar. Consulta si és obligatori.*	El Síndic entén que són normes de cada escola. No obstant això, li recomana que pot realitzar la consulta en el Departament d'Ensenyament o dirigir-se a la FAMPA.
2019045C	*Altra ciutadana explica que el seu fill està cursant segon d'ESO. L'obliguen a abonar 75 euros en concepte de material escolar. Consulta si és obligatori.*	El Síndic entén que són normes de cada escola. No obstant això, li recomana que pot realitzar la consulta en el Departament d'Ensenyament o dirigir-se a la FAMPA.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
Esports		
2019036C	*Sol·licita informació en relació a la caiguda del seu fill al casal d'esports d'una entitat pública.*	El Síndic informa que ha de presentar una reclamació pels danys soferts davant aquesta entitat.
Salut Pública		
2019016C	*Plantegen un greu problema d'insalubritat en el local de titularitat pública, on exerceixen la seva professió. No han obtingut resposta.*	S'informa les treballadores que poden presentar una queixa davant el Síndic per al seu estudi i tramitació.
2019052C	*Consulta que ha de fer per presentar una queixa en relació a un CAP de la ciutat.*	S'informa la ciutadana que ha d'informar-se al mateix CAP sobre l'Oficina d'atenció al pacient.
2019060C	*El ciutadà exposa que als voltants del barri on treballa s'ha format una bassa d'aigua estancada en un lloc determinat que ha donat origen a una plaga de mosquits.*	S'informa el ciutadà que dirigeixi la seva queixa al Departament de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament i que en cas de no rebre resposta contacti novament amb el Síndic.
Atenció Hospitalària		
2019017C	*No està d'acord amb la decisió del CatSalut en el canvi del seu metge de capçalera. Va presentar un recurs i no està conforme amb la resposta.*	El Síndic li indica que pot acudir a la nostra oficina per presentar una queixa formal i derivar-la al Síndic de Greuges de Catalunya.
2019026C	*Ha presentat un recurs davant la residència on està ingressada la seva mare per una mala praxi d'actuació.*	S'informa la ciutadana que ha d'esperar la resposta de l'Administració.
2019028C	*La ciutadana aporta la resposta rebuda de la direcció de la residència on va estar ingressada la seva mare. No hi està d'acord.*	El Síndic atén la consulta de la ciutadana. Afegeix la documentació aportada a un expedient que hi ha obert.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019035C	*La ciutadana es queixa de les males condicions que es donen en una residència pública de la nostra població, sobretot en els menjars. Ha presentat una queixa.*	El Síndic informa la ciutadana que presenti la seva queixa a l'Oficina de Benestar Social.
2019062C	*La ciutadana vol presentar una queixa davant el Síndic per falta de personal a la residència on té el seu marit ingressat. Se li va indicar que havia de presentar- la primerament davant la residència.*	*El Síndic detecta que la ciutadana no vol presentar la queixa.*
Tramitació Documentació		
2019010C	*No està conforme amb el canvi de metge de capçalera.*	El Síndic li recomana que presenti una reclamació davant l'Oficina d'atenció al pacient.
2019012C	*Consulta què ha de fer per aconseguir el seu historial mèdic com a afectada d'una clínica dental. Diu que el té l'Administració.*	El Síndic li indica que pot acudir a aquesta oficina per estudiar el tema i presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.
2019013C	*Sanció per beure al carrer. Ha perdut la carta de pagament i no sap què ha de fer.*	El Síndic l'informa que ha de sol·licitar un duplicat. Li dona el contacte de la Guàrdia Urbana de Cornellà perquè sol·liciti informació al respecte.
2019015C	*Consulta què ha de fer per empadronar-se a Cornellà sense domicili fix. No li admeten la instància.*	S'informa el ciutadà que li han d'admetre la instància a l'Oficina d'atenció al ciutadà, que ho torni a intentar i, en cas negatiu, que truqui a l'oficina del Síndic.
2019020C	*La treballadora social li demana l'alta al SOC. En cas que no la presenti li extingiran la RGC. El ciutadà no hi està d'acord perquè diu que ell no pot treballar.*	Malgrat la dificultat per a entendre's amb el ciutadà, el Síndic, finalment, aconsegueix que el ciutadà entengui la situació i es doni d'alta al SOC.
2019021C	*No està d'acord amb la sentència que li denega la pensió de viduïtat per estar divorciada. L'INSS li havia atorgat un 48%.*	El Síndic informa la ciutadana que per aquest tema ha de sol·licitar l'ajut d'un advocat.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019022C	*No esta conforme amb la decisió del SOC en no examinar-la del curs d'administratiu per no haver complit amb l'assistència a classe. Al·lega que ho ha justificat.*	El Síndic indica a la ciutadana que presenti un recurs davant el SOC.
2019025C	*Demana informació sobre l'empadronament del seu fill i el seu net en un habitatge ocupat.*	El Síndic informa la ciutadana que ho ha de sol·licitar per escrit a l'Ajuntament.
2019030C	*L'Ajuntament no respon a la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada.*	Feta la consulta es dedueix que correspon a una altra població. S'informa la ciutadana de què ha de fer.
2019037C	*La ciutadana resideix en una altra comunitat i contacta amb el Síndic per sol·licitar un certificat d'empadronament dels anys que va residir a Cornellà.*	El Síndic informa la ciutadana que ha de dirigir-se a l'Ajuntament per demanar aquestes dades.
2019047C	*No té domicili fix. Necessita empadronar-se.*	El Síndic indica al ciutadà que presenti una instància a l'Ajuntament.
2019050C	*Sol·licita informació per a la renovació del DNI.*	El Síndic informa la ciutadana que ha d'anar a la policia
2019057C	*Ha tramitat per als seus fills la nacionalitat espanyola. Un dels requisits és l'empadronament. Han sol·licitat a l'Ajuntament l'empadronament sense domicili fix.*	El Síndic indica al ciutadà que aquest es un procés que triga uns mesos.
2019059C	*Aporta instància presentada a l'Ajuntament sol·licitant padró sense domicili fix. Ho necessita per tramitar la nacionalitat de la seva filla.*	S'informa el ciutadà del procediment a seguir en els diferents temes exposats.
2019061C	*La ciutadana té el seu espòs ingressat en la residència. Denuncia que quan han de fer-li alguna prova el traslladen amb una ambulància que en moltes ocasions arriba amb molt de retard.*	El Síndic informa la ciutadana que per fonamentar la queixa ha de justificar aquestes demores. Que a la residència han de tenir un registre de trucades realitzades, i el control de l'hora d'arribada de l'ambulància i en el centre on tingui la visita o la prova igualment ha de quedar registrada l'hora d'entrada del pacient.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019065C	*No està conforme amb la resposta de l'Ajuntament on se li desestima un recurs en relació a un expedient de responsabilitat patrimonial.*	El Síndic informa la ciutadana que ja va tramitar aquest expedient. Que el Síndic no està d'acord amb la resolució de l'Ajuntament i així ho va exposar a la seva resolució davant l'Ajuntament.
2019070C	*La ciutadana no està d'acord amb la denegació de la responsabilitat patrimonial de l' Ajuntament.*	En tractar-se d'una altra població es deriva la ciutadana al Síndic de Greuges de Catalunya.
2019071C	*El ciutadà acudeix al Síndic per demanar informació en relació al seu expedient de queixa.*	El Síndic explica al ciutadà totes les gestions i seguiment que s'està fent del seu cas des d'aquesta oficina.
2019073C	*Aporta al Síndic la documentació que li ha lliurat l'Ajuntament relativa al padró municipal d'habitants.*	El Síndic explica al ciutadà la nova situació d'empadronament en què es troba. Favorable a la seva situació.
2019079C	*Sol·licita informació sobre l'empadronament sense domicili fix.*	El Síndic informa la ciutadana que ho sol·liciti mitjançant una instància al Registre General de l'Ajuntament.
2019082C	*No està d'acord amb la resposta rebuda de l'Ajuntament a una instància que va presentar.*	Es comunica a la ciutadana que aporti documentació complementària per estudiar el cas.
2019084C	*Vol presentar una instància a l'Ajuntament en relació al que considera responsabilitat patrimonial de l'Administració.*	El Síndic atén la consulta i dona instruccions al ciutadà del que ha de fer.
2019089C	*La ciutadana exposa que en la seva comunitat hi ha un habitatge ocupat. No sap qui és el propietari de l' immoble.*	El Síndic informa la ciutadana que ho pot consultar en el Registre de la Propietat de Cornellà.
2019091C	*No pot obrir un correu electrònic del Síndic de Greuges de Catalunya.*	S'informa la ciutadana que es tracta d'un expedient gestionat des del Síndic de Greuges de Catalunya. Ha de contactar directament amb la Institució. Es faciliten les dades.
Ajuts Serveis Socials		
2019019C	*La ciutadana està empadronada a Cornellà però no té regularitzada la seva situació. Els Serveis Socials no l'atenen.*	S'informa la ciutadana que pot acudir al Síndic per presentar una queixa en el cas que li denegin una altra vegada l'assistència.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2019046C	*Pròxima l'execució de desnonament del seu habitatge, no sap què més pot fer per evitar-lo.*	S' informa el ciutadà que ja hi ha presentada una queixa en aquesta oficina i que està en tràmit.
2019049C	*Consulta en relació als drets d'atenció que té una adolescent amb discapacitat.*	El Síndic atén la queixa i informa la ciutadana que ha de contactar amb els Serveis Socials del municipi on viu aquesta adolescent.
2019075C	*La ciutadana informa que té un imminent desnonament del seu habitatge. No sap on acudir.*	El Síndic la informa que ho comuniqui als Serveis Socials municipals.
2019078C	*La ciutadana sol·licita informació en relació a una queixa que es manté oberta en aquesta Sindicatura.*	El Síndic informa la ciutadana que pot acudir a l'oficina per parlar del seu cas.
2019085C	*Fa una consulta al Síndic relacionada amb la situació dels refugiats polítics.*	El Síndic concerta una entrevista per parlar del tema personalment.
2019090C	*Com a mentor d'un programa català de refugi dependent de la Generalitat de Catalunya s'entrevista amb el Síndic per canviar impressions en relació als ajuts que pot rebre una família de refugiats que viu a Cornellà.*	El Síndic l'informa on pot dirigir-se per activar ajuts socials.
Renda Garantida de Ciutadania		
2019053C	*Sol·licita informació sobre la Renda Garantida de Ciutadania denegada.*	El Síndic informa la ciutadana del que ha de fer concretament en el seu cas.
2019056C	*La ciutadana aporta la resposta rebuda en relació a la Renda Garantida de Ciutadania.*	El Síndic informa la ciutadana que des de la Generalitat s'està tramitant el seu expedient.
2019064C	*La ciutadana sol·licita informació sobre el contingut d'una carta que ha rebut del Síndic de Catalunya relacionada amb la RGC.*	El Síndic informa del contingut de l'escrit aclarint a la ciutadana tots els seus dubtes.
2019077C	*La ciutadana aporta escrit rebut del Síndic de Catalunya.*	El Síndic informa la ciutadana del contingut de l'escrit i recopila la documentació que li sol·licita per donar-hi trasllat.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
Dependència		
2019048C	*Consulta que ha de fer perquè es valori el grau de dependència de la seva mare.*	El Síndic indica a la ciutadana que aporti documentació per poder sol·licitar informació a l'Ajuntament.
2019067C	*La ciutadana exposa que ha rebut una notificació d'aquest Síndic i que no està d'acord amb el seu contingut.*	El Síndic informa a la ciutadana que en qualsevol moment pot demanar una entrevista amb el Síndic per aclarir tots els seus dubtes respecte a la notificació rebuda.
Altres		
2019029C	*La ciutadana exposa que ha presentat una queixa a l'Ajuntament per l'atenció discriminatòria rebuda per part del CIRD.*	El Síndic l'informa que necessita la documentació presentada a l'Ajuntament per a afegir a l'expedient de queixa obert en aquesta institució i continuar la seva tramitació.
2019034C	*Exposa un problema que té i demana informació al respecte.*	S'indica a la ciutadana que acudeixi a l'oficina per parlar personalment del seu problema.
2019038C	*El ciutadà exposa que la pròrroga del seu contracte de lloguer va expirar, per la qual cosa considera que hauria de prorrogar-se per un any més. Posteriorment a aquesta data el propietari li comunica verbalment que li farà un contracte nou, per cinc anys.*	El Síndic informa el ciutadà que es tracta d'un tema privat i que si no està d'acord amb les noves condicions proposades pel propietari, que en principi no semblen abusives, hauria de consultar amb un advocat i aquest l'orientarà de les possibilitats que hi ha dins del marc legal.
2019055C	*El president d'un club planteja al Síndic la problemàtica ocasionada pel pare d'una nena, que fa esport al club, i que la nena no acudeix als entrenaments quan està amb el pare, donat que està separat de la mare.*	El Síndic es posarà en contacte amb els responsables municipals per poder tractar el cas.
2019081C	*Consulta un tema relacionat amb la comunitat on viu. Demana parlar amb el Síndic.*	S'informa la ciutadana de l'horari d'atenció al públic per parlar personalment del tema.
2019086C	*Consulta sobre l'obligació del propietari d'un local a cedir-ne una part per instal·lar l' ascensor comunitari.*	El Síndic deriva la ciutadana a la FAVCO i al Servei de Mediació de l'Ajuntament i se li indica que també pot fer la consulta a l'Oficina Local d'Habitatge.

2.2.

Resum dels expedients de Queixes

Administració General

Dels expedients inclosos en aquest apartat, és interessant fer referència als registrats amb els números 2019011Q i 2019112Q, en els quals el ciutadà planteja qüestions vinculades a la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial i al concepte 'nexe de causalitat' i les consideracions jurídiques que hi ha a l'entorn d'aquesta figura legal.

Cal esmentar, des d'aquesta perspectiva, l'expedient 2019011Q, en el qual la ciutadana demana empara al Síndic sobre l'accés a les dades de l'asseguradora que representa l'Ajuntament i que, per a ella, són indispensables per a la tramitació legal del cas.

La seqüència que fixa el procediment de reclamació patrimonial està perfectament taxat , així com els moments en què la part demandant pot accedir a informació rellevant com la que reclamava la ciutadana. És evident que alentir els procediments pot derivar en una situació d'indefensió, com és el cas que planteja la queixa, i que el Síndic en la resolució posa en relleu. La diligència deguda en el tràmit, que en cap cas pressuposa la decisió final, hauria de ser la norma, no només perquè és una mostra d'administració eficient sinó perquè és una garantia d'equitat.

En el desenvolupament de l'expedient es planteja un altre dubte sobre la interpretació del 'nexe de causalitat', sobretot quan la relació de causa i efecte no és lineal i existeixen dubtes. Tot i que la tasca del Síndic en cap cas té el valor d'una decisió judicial, sí que serveix per advertir de l'existència de pronunciaments jurídics que creen jurisprudència i que ajuden a concretar una posició que s'ajusta a dret i que respecta el principi de l'equitat.

En el cas descrit, la resolució del Síndic incorpora la doctrina del Tribunal Suprem, com la que es refereix al funcionament normal o anormal del servei públic i al fet que per determinar el 'nexe causal' hi poden concórrer causes imputables al propi perjudicat i a l'Administració, que en tenir-se en compte poden ser determinants a l'hora de fixar criteris d'indemnització o de compensació.

Induir el ciutadà per la via dels fets a optar per la via judicial, circumstància que en la gran majoria de casos és una via eficaç per a desactivar la demanda, hauria de ser, a parer del Síndic , la darrera opció en un procediment que habitualment es planteja des de la desigualtat de capacitats i recursos.

Impostos

Expedient 2019157Q

Assumpte

El ciutadà exposa que l'Ajuntament no li permet ajornar el rebut de l'IBI perquè la titular és la seva mare. L'Administració li exigeix l'aportació de l'escriptura d'acceptació d'herència, tràmit que no havia realitzat pel seu elevat cost.

Actuació

S'informa el promotor que ha de resoldre el cas directament amb els responsables de l'àrea corresponent. Se li faciliten algunes orientacions.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019200Q

Assumpte

La ciutadana es dirigeix al Síndic en considerar que l'Ajuntament li ha de retornar la quantitat pagada en concepte d'impost de plusvàlua municipal, en aplicació de la sentència de 2017 del Tribunal Constitucional.

Actuació

S'informa la ciutadana que abans de tramitar la queixa ha de completar les dades personals i aportar la documentació

sol·licitada per estudiar el cas. També cal saber si ha tramitat la reclamació a l'Ajuntament de Cornellà.

Resultat Desestimat.

Sancions Trànsit

Expedient 2019217Q

Assumpte

El ciutadà sol·licita empara per no entendre la notificació rebuda de la resolució sancionadora en matèria de trànsit emesa per l'Ajuntament d'una altra població com a resposta a un recurs presentat.

Actuació

S'explica al ciutadà el contingut de la resolució. En aquest sentit, se li recomana que truqui a l'Ajuntament de l'esmentada població i sol·liciti la informació necessària per poder resoldre el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Sancions Ordenances

Expedient 2019065Q

Assumpte

La ciutadana exposa que un agent de la Guàrdia Urbana va sancionar la seva filla per consumir alcohol a la via pública. Li va demanar el DNI i li va lliurar una butlleta de color groc amb la denúncia. Al·lega que va rebre la notificació definitiva transcorreguts quatre mesos per un import de 300 euros, quantitat que considera abusiva. En la documentació aporta comprovants dels tràmits realitzats per aplicar la reducció de l'import sancionador i la notificació final amb una reducció del 50% del import.

Actuació

La sanció per beure alcohol a la via pública és de 300 euros i aquesta ha de tenir una bonificació del 20% d'acord amb l'article 85.3 de la Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques. Finalment se li aplica el 50% després de reclamar. En la tramitació del cas, el Síndic s'adreça a l'Administració perquè la informació que inclou la butlleta que es facilita al ciutadà sancionat indueix a greus errors, ja que en aquest cas s'ha sancionat un fet vinculat a l'ordenança de civisme amb un formulari per a infraccions de trànsit, fet que comporta, a més de la informació a la pròpia butlleta, un procés administratiu i bonificacions diferents. Per evitar problemes d'interpretació i assegurar els drets del ciutadà afectat, el Síndic comunica el fet al cap de la Guàrdia Urbana.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019071Q

Assumpte

La ciutadana exposa el seu desacord amb el tracte rebut per part dels responsables d'una associació de Cornellà, en el local social de la qual, juntament amb el seu cònjuge, regenta una activitat.

Actuació

El Síndic admet la queixa a tràmit i atén els promotors de la queixa, que exposen la problemàtica. Per seguir amb la tramitació del cas, el Síndic demana el contracte de concessió de l'activitat. No l'aporten.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019075Q

Assumpte

El ciutadà exposa que el passat mes de novembre un agent de la Guàrdia Urbana va sancionar un grup d'amics per consumir alcohol a la via pública. Els van demanar el DNI i els van lliurar una butlleta de color groc amb la denúncia, on s'indicava un descompte del 50% si pagaven en un determinat termini. Al·lega que va rebre la notificació definitiva passats quatre mesos per un import de 300 euros,

quantitat que considera abusiva, i un descompte del 20%.

Actuació

El Síndic desestima la queixa en considerar que la bonificació del 20% que se li fa és la correcta d'acord amb la infracció comesa. Ho fonamenta perquè la sanció per beure alcohol a la via pública és de 300 euros i aquesta ha de tenir una bonificació del 20% d'acord amb l'article 85.3 de la Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El Síndic s'ha adreçat a l'Administració perquè la informació que inclou la butlleta que es facilita al ciutadà sancionat indueix a greus errors, ja que en aquest cas s'ha sancionat un fet vinculat a les ordenances de civisme amb un formulari per a infraccions de trànsit, fet que comporta, a més de la informació a la pròpia butlleta, un procés administratiu i bonificacions diferents. Per evitar problemes d'interpretació i assegurar els drets del ciutadà afectat, el Síndic informa d'aquesta circumstància al cap de la Guàrdia Urbana.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019179Q

Assumpte

La Guàrdia Urbana va sancionar la seva mare de 89 anys, amb una discapacitat auditiva, per infringir l'article 60.1 de l'Ordenança de Convivència Ciutadana. A la demanda d'empara del ciutadà, el Síndic va tramitar un expedient (2018266Q) per determinar si el procediment en el qual se sustentava la infracció era correcte. En la resolució d'aquell expedient, el Síndic va recomanar revisar el cas i la possibilitat d'acudir al Servei de mediació municipal abans d'adoptar mesures de caràcter sancionador. La recomanació es va acceptar. Ara es reobre l'expedient a petició del promotor de la queixa en considerar que la recomanació acceptada pel Departament no s'ha materialitzat.

Actuació

El Síndic contacta amb el Departament d'Activitats i Ordenances Cíviques per plantejar el cas. La cap del Departament informa que ha estat un error que s'esmenarà.

Resultat Tràmit positiu.

Sancions Transport Públic

Expedient 2019121Q

Assumpte

La ciutadana presenta una queixa per dues sancions imposades l'any 2016 pels inspectors del TRAM. En no efectuar-ne el pagament dins els terminis previstos, s'han incrementat considerablement. La veïna justifica la demora per un problema greu que va patir i la vulnerabilitat en la qual es troba.

Actuació

El Síndic l'orienta en relació als recursos que posa l'Administració municipal per atendre la seva situació. També se li requereix ampliar la informació, que no aporta.

Resultat Desistiment.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 2019011Q

Assumpte

La ciutadana exposa que va anar, com a mestra interina d'un CEIP de Cornellà, a realitzar una activitat a un edifici públic propietat de l'Ajuntament. En un dels passadissos hi havia unes llances dretes sense fixar ni cap tipus de protecció ni de retenció. En passar un dels nens, una de les llances va caure i va impactar a la cara de la mestra, cosa que li va provocar ferides de les quals va ser atesa al CUAP Cornellà de Llobregat, després de ser-hi traslladada en ambulància. La ciutadana relata que ha patit lesions importants amb seqüeles diverses, produïdes, d'acord amb la seva versió, per una negligència de l'Administració, circumstància que la faria responsable dels danys soferts. La promotora de la queixa va presentar una reclamació patrimonial a l'Ajuntament. Encara no té resposta.

Actuació

El Síndic fa una primera resolució en la qual conclou que hi ha hagut una excessiva dilació de l'Administració en la

resposta a la ciutadana. En la resolució definitiva del cas, considera inapropiat el retard. Quant a la inexistència de nexe causal, criteri de l'Administració per desestimar la reclamació, el Síndic analitza els informes emesos pel cap de l'Àrea de Gestió del Patrimoni Cultural i Biblioteques en els quals es reconeix que l'ancoratge de la llances no era suficient per evitar danys a tercers i que, immediatament després de l'accident, es van incrementar les mesures de seguretat. En la resolució del cas, el Síndic recorda la doctrina jurisprudencial (recurs de cassació 7834/2000), on s'indica que en la determinació del 'nexe causal' hi poden concórrer causes imputables al propi perjudicat i a l'Administració, fets que haurien de ser determinants a l'hora de fixar criteris d'indemnització o de compensació.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2019112Q

Assumpte

La ciutadana relata que cau al carrer en ensopegar amb un panot que sobresortia. Se la trasllada a urgències i se l'atén de lesions. Afegeix que el fet li ha provocat seqüeles que la limiten per a algunes activitats de la vida quotidiana. La ciutadana té 69 anys i viu sola. Va presentar una reclamació patrimonial a l'Ajuntament, que li van denegar.

Actuació

El Síndic fa una primera resolució en la qual suggereix una revisió del cas, entenent que en la documentació aportada i en els arguments de l'Administració no s'acredita suficientment la inexistència de responsabilitat per part d'aquesta. Amb la resposta de l'Administració el Síndic tanca el cas, tot i que manté el criteri inicial respecte a la documentació aportada i la base legal utilitzada pels responsables municipals.

Resultat Recomanació no acceptada.

Expedient 2019175Q

Assumpte

El promotor de la queixa relata que un menor cau per les escales d'accés a la piscina de Can Mercader. Indica que disposa de fotos que reflecteixen les ferides que li causa el

fet. Demana informació sobre si arquitectònicament les escales compleixen amb la normativa, també si la capacitat dels vestuaris és l'adequada per a les persones usuàries i sobre la periodicitat de la seva neteja.

Actuació

S'informa la ciutadana que abans de tramitar la queixa ha d'ampliar les seves dades personals i indicar quina és la relació amb el menor que ha sofert la caiguda. També cal saber si ha presentat la queixa a l'Ajuntament de Cornellà i, en cas afirmatiu, quina ha estat la resposta de l'Administració. En el seguiment de la queixa, des de l'oficina del Síndic es contacta novament amb la ciutadana per reiterar la petició d'informació, sense èxit.

Resultat Desestimada.

Expedient 20192570

Assumpte

El ciutadà exposa que la seva dona va caure prop d' una de les pistes de petanca a causa del mal estat dels accessos, com a conseqüència de la pluja. Indica que la caiguda li va ocasionar danys corporals importants.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que el cas, primer, l'ha de gestionar amb l'Ajuntament, a través d'una demanda de responsabilitat patrimonial. I també que com a usuari pot dirigir un escrit a l'Ajuntament perquè s'arreglin els desperfectes.

Resultat Desestimada.

Territori

Una part dels expedients de queixa inclosos en aquest apartat es relacionen amb l'ús de l'espai públic, especialment quan l'activitat que s'hi fa deriva en problemes de sorolls i actituds incíviques, contràries al que fixa l'Ordenança de Convivència de la ciutat, i de mobilitat.

Una de les actuacions que s'hi destaquen fa referència a la sol·licitud d'empara d'un grup de veïns del barri de Famades, que s'inclou en l'apartat 'Manteniment i Serveis /Mobilitat i Via Pública'. Aquests descriuen una sèrie de fets vinculats amb problemes d'inseguretat i convivència, especialment els caps de setmana i provocats per clients de les discoteques que hi ha a la zona d'aquest polígon industrial, així com afectacions a la mobilitat i connexió amb la part alta de la ciutat a través de les dues línies de transport públic que hi ha operatives a Cornellà.

En la tramitació del cas, l'actuació del Síndic va discórrer en un doble vessant. Per una banda, amb una reunió i posterior escrit del tinent d'alcalde d'Espai públic i Convivència, que explicitava mesures específiques per minimitzar i resoldre els problemes que es desprenien del relat dels veïns; i per l'altra, en un seguiment per avaluar-ne el resultat. En la resolució emesa, el Síndic assumia com a bons els compromisos adoptats pels responsables municipals, tot i que és conscient que la pròpia configuració de la zona, amb una suma d'activitats molt diferenciades entre sí, fa difícil encaixar les peces de cara a una solució òptima.

De la resolució es desprenia una darrera consideració, que apareix de manera recurrent en el diàleg amb els veïns, i que és la necessitat de trencar la percepció d'aïllament amb un contacte més fluid amb el regidor de barri. El Síndic és sensible a la demanda i considera que en aquest i en casos similars la figura del regidor o regidora de barri és essencial per facilitar el diàleg constant i permanent entre la ciutadania i l'Administració municipal.

Hi ha en aquest apartat un altre conjunt de queixes que es concreten en afectacions com sorolls i problemes de convivència ocasionats per terrasses i patis oberts i per l'impacte de les botigues de conveniència. Es tracta de tres realitats vinculades a l'ús de l'espai públic. La Memòria conté queixes sobre les afectacions acústiques de decisions administratives, totalment raonades, com són la de tallar al trànsit setze carrers de la ciutat els diumenges, la iniciativa de 'Patis oberts' i la realització d'activitats lúdiques i festives en alguns espais de la ciutat.

El criteri del Síndic, exposat de manera reiterada, és que l'ocupació de l'espai públic de manera reglada per activitats lúdiques o culturals és sinònim de convivència i de socialització veïnal, molt necessàries per assegurar la cohesió en una societat tan diversa com la de Cornellà. Això no exclou un necessari diàleg amb els veïns per recollir suggeriments i, fins i tot, queixes. De nou, la figura del regidor o de la regidora de barri és cabdal per a vehicular els posicionaments de la ciutadania.

En aquest apartat, és rellevant fer referència a dues queixes que vinculen convivència amb l'impacte que en alguns punts de la ciutat tenen les anomenades botigues de conveniència, aquelles que, d'acord amb la legislació vigent, poden obrir les 24 hores del dia (exp. 2019163 i 2019174). Les queixes, promogudes per veïns de la zona, vinculaven l'obertura d'una d'aquestes botigues amb la norma que fixa l'horari permès de begudes alcohòliques, sorolls i brutícia al carrer. En la tramitació del cas, el Síndic va sol·licitar informació a diferents responsables municipals, que van confirmar les dades que sustentaven l'expedient i les actuacions realitzades.

La resolució final dels dos expedients conté una recomanació, acceptada, que passa per estudiar límits a la concentració de botigues de conveniència de la ciutat per frenar l'efecte crida, crear canals de comunicació amb els veïns on s'emplaci aquesta activitat i valorar la possibilitat d'incloure a l'Ordenança general de Convivència ciutadana un apartat que fixi les característiques i la quantia de les sancions per a aquells establiments que infringeixin la prohibició de vendre begudes alcohòliques a menors i amb caràcter general entre les 23 i les 8 hores.

També s'inclouen en aquest apartat els expedients vinculats al dret a l'habitatge. Tot i que aquesta problemàtica té una atenció especial en la presentació de la Memòria convé esmentar una sèrie de consideracions que depenen de la mecànica interna de funcionament de l'Administració local i que són: millorar la interrelació entre l'empresa municipal

Procornellà, que gestiona l'Oficina local d'Habitatge, el Registre de sol·licitants d'habitatge social i la Mesa d'emergència, i l' Àrea d' acció social, de qui depenen els serveis socials bàsics que s'encarreguen d'acreditar, entre d'altres qüestions, la vulnerabilitat de les famílies i posar a disposició, de manera àgil i entenedora, la normativa i els ajuts als quals poden accedir les famílies que necessiten resoldre la seva precarietat residencial.

Per últim, segueix sent una constant el nombre significatiu de queixes sobre l'estat dels carrers i el nivell de neteja que el Síndic, d'acord amb el que fixa el reglament que regula el funcionament de la institució, ha de desestimar. El motiu no és l'argumentació de la queixa, sinó el desconeixement per part de la ciutadania de la necessitat de dirigir-se prèviament a l'Administració abans de recórrer a la sindicatura. Tot i això, el defensor seguirà incloent-les a la Memòria com un element més de la funció que té de supervisar l'actuació de l'Administració.

Sorolls

Expedient 2019006Q

Assumpte

Exposa les molèsties ocasionades pels sorolls provinents d'un generador instal·lat en una zona on s'estan realitzant obres.

Actuació

El Síndic informa al ciutadà que l'Ajuntament és el responsable de las activitats i obres realitzades a la via pública i per això no pot actuar si abans no ha presentat la queixa davant l'Administració. També li sol·licita ampliació de les dades personals per a poder tramitar la queixa. No les ha aportat.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019015Q

Assumpte

Descriu les molèsties produïdes per l'activitat musical procedent d'un centre de culte.

Actuació

S'informa a la ciutadana que el Síndic no pot actuar si abans no ha tramès el seu cas als responsables municipals i que si ho ha fet ha d'aportar la resposta a partir de la qual es valorarà la tramitació de la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019051Q

Assumpte

La ciutadana exposa les molèsties per sorolls produïdes per un generador que funciona totes les nits al costat del seu habitatge i que dificulta el descans de la família.

Actuació

Es demana ampliació de les dades aportades, principalment les relacionades amb la provinença del soroll, de si ha presentat la queixa a l'Ajuntament a més de les seves dades personals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019084Q

Assumpte

Relata les molèsties produïdes el diumenge en un carrer de la ciutat per les activitats dirigides als nens. En concret es refereix al volum del so dels altaveus que s'instal·len.

Actuació

El Síndic considera que no existeix un fonament sòlid que sustenti la queixa ni tampoc no aprecia una vulneració de les ordenances de convivència. El tancament d'alguns carrers de la ciutat el diumenge, fet de moment amb caràcter experimental, compleix dos objectius als quals el Síndic dona suport. L'un té a veure amb la lluita contra el canvi climàtic i amb els factors que han de garantir la salut mediambiental en una ciutat (contaminació provinent de vehicles a motor i acústica) i l'altre, amb la recuperació de l'espai públic per a la ciutadania com a sinònim de convivència.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019085Q

Assumpte

La ciutadana exposa les molèsties ocasionades pels sorolls de la megafonia dels esdeveniments esportius i festius a diferents barris de la ciutat. Considera que s'hauria de controlar el nivell de so.

Actuació

S'informa a la ciutadana que, d'acord amb el que preveu el reglament que regula les funcions del Síndic, abans de tramitar la queixa s'ha de dirigir als responsables municipals exposant la problemàtica.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019096Q

Assumpte

La ciutadana exposa que a la seva comunitat hi ha un veí que posa el volum de música massa elevat cap a les 11 o 12 del migdia fins a les 14.00 hores. Pregunta si es pot fer alguna cosa sobre aquesta qüestió i si hi ha alguna ordenança específica reguladora de sorolls veïnals.

Actuació

Es demana a la ciutadana que amplií informació sobre quines són exactament les molèsties i si per aquest motiu ha actuat la Guàrdia Urbana. Se li indica que a la pàgina web de l'Ajuntament por consultar l'ordenança reguladora de sorolls veïnals.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019102Q

Assumpte

Exposa el seu malestar per les celebracions que es realitzen els caps de setmana a una plaça de la ciutat, en les quals la música se sent fins la matinada, cosa que afecta el descans dels dos fills menors d'edat.

Actuació

S'informa la ciutadana que el Síndic no pot actuar si abans no ha exposat el seu cas a l'Ajuntament. En aquest sentit, se li indiquen les possibles vies de contacte i que, en cas

d'haver-ho fet, ha d'informar de la resposta aportada per l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019117Q

Assumpte

La ciutadana exposa la situació d'inseguretat, infracció de les normes de convivència i possible consum d'estupefaents a la via pública per part de persones que ocupen la terrassa d'una activitat de servei de bar situat als baixos de l'habitatge on viu. Ha denunciat els fets a través del portal 'A prop treu', en reunions amb responsables municipals i amb interlocució directa amb agents de la Guàrdia Urbana desplaçats a la zona.

Actuació

En la tramitació del cas, el Síndic sol·licita un informe detallat a l'Àrea d'Activitats i Ordenances. Amb la informació aportada, emet una resolució en la qual inclou un seguit de consideracions relacionades amb els problemes que poden ocasionar aquests tipus d'establiments i el respecte a la normativa. En concret, es refereix al concepte de proporcionalitat a l'hora de trobar un equilibri entre l'exercici d'una activitat econòmica i les conseqüències punibles quan l'exercici de l'activitat altera la convivència del veïns. Per evitar apreciacions que derivin en consideracions subjectives, el defensor conclou que l'aplicació de les ordenances que igualen a tothom en drets i obligacions és el punt de referència a seguir.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedients 2019131Q - 2019132Q

Assumpte

Descriu molèsties produïdes pel soroll dels carros de càrrega i descàrrega de l'activitat de supermercat ubicada als baixos de l'edifici on viu. No és la primera vegada que els veïns presenten queixes per aquest motiu.

Actuació

Es demana als responsables municipals informació sobre el seguiment del cas i de les accions a seguir per part del Departament en reincidir en les molèsties per incompliments de les mesures imposades per l'Ajuntament.

En la resposta s'informa que des de la Guàrdia Urbana s'han posat en contacte amb els veïns i s'ha establert un procediment de comunicació per determinar el problema i fixar les actuacions a fer.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019133Q

Assumpte

La ciutadana descriu els inconvenients provocats per les reiterades activitats que es desenvolupen en una plaça de la ciutat, tant pel que fa a la durada com al volum de la música. Indica que ha contactat amb representants de l' AV del barri sense que hagi obtingut solució.

Actuació

S'informa a la ciutadana que abans de tramitar la queixa s'ha de dirigir als responsables municipals exposant la problemàtica. A partir d'aquí, es farà una valoració de la problemàtica que exposa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019136Q

Assumpte

La ciutadana presenta una queixa en relació a les molèsties pels sorolls que es produeixen constantment per l'activitat d'un local, suposadament un bar, i també pels vehicles que circulen a gran velocitat pel seu carrer.

Actuació

S'informa a la ciutadana que, d'acord amb el que preveu el reglament que regula les funcions del Síndic, abans de tramitar la queixa s'ha de dirigir als responsables municipals exposant la problemàtica. Se li demana informació per a completar les dades personals i més detalls o aclariments de la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019162Q

Assumpte

La ciutadana exposa el desacord amb el nivell de so de la música dels concerts celebrats els mesos estiuencs en un

parc de la ciutat. Explica que cada setmana els veïns de la zona pateixen l'impacte acústic d'aquestes activitats.

Actuació

S'informa a la ciutadana que el Síndic no pot actuar si abans no ha exposat el seu cas als responsables municipals de l'Ajuntament i que, en cas d'haver-ho fet, informi de la resposta de l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019163Q - 2019174Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu una situació vinculada amb el dret a la convivència i el civisme en una plaça de la ciutat i zones adjacents. En concret, relata els efectes que com a dinamitzador d'aquests fets ha tingut un establiment comercial obert les 24 hores per una suposada venda de begudes alcohòliques fora dels horaris establerts per la Llei 8/2018 de Prevenció i consum de begudes alcohòliques. Informa, a més, que durant els caps de setmana la concentració de persones, sobretot joves, s'incrementa, fet que deriva en increment de la brutícia, amb ampolles buides i vidres trencats al carrer.

Actuació

El Síndic demana informe al responsable municipal i fa una primera resolució recomanant: 1) Estudiar límits a la concentració de botigues de conveniència en zones de la ciutat. 2) Crear canals de comunicació amb els veïns on s'emplaci aquesta activitat per a conèixer de primera mà les queixes o requeriments que facin i per proposar solucions beneficioses per a les dues parts i 3) Valorar la possibilitat d' incloure en l'Ordenança general de convivència ciutadana un apartat que fixi les característiques i les quanties de les sancions per a aquells establiments que infringeixin la prohibició de vendre begudes alcohòliques a menors i amb caràcter general entre les 23 hores i les 8 hores de l'endemà. Aquestes recomanacions són acceptades pels responsables municipals.

Resultat Recomanació acceptada.

Expedient 2019171Q

Assumpte

La ciutadana exposa la disconformitat amb l'activitat de "patis oberts" que es realitza a un CEIP. Indica que li ocasionen contínues molèsties. Descriu que hi ha activitat al recinte tots els dies de la setmana i que no hi ha dinamitzadors, entre d'altres circumstàncies. La veïna informa que ha sol·licitat en diferents ocasions a l'Ajuntament que es traslladi l'activitat a un altre lloc. Ha intervingut la Guàrdia Urbana en alguna ocasió.

Actuació

El Síndic demana informació als responsables municipals. Amb les dades aportades, considera que les incidències que exposa la ciutadana no han de derivar en mesures dràstiques com la de tancar l'accés al pati del CEIP. Que es posin a disposició dels joves de la ciutat uns espais públics dels centres educatius forma part de la lògica utilització en benefici de la comunitat d'un recinte públic, de manera ordenada i amb una normativa. De fet, és un contrasentit que els espais estiguin tancats fora de l'horari escolar o s'hi colin joves i nens sense control. En el cas concret, el Síndic no hi constata elements suficients que puguin sustentar la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019181Q

Assumpte

Exposa el soroll que fan els nens jugant i cridant en hores nocturnes a una plaça de la ciutat i també el soroll d'una moto de poca cilindrada que passa molt sovint pel carrer entre les 11:00 i 12:00 hores de la nit.

Actuació

S'informa el ciutadà que el Síndic no pot actuar si abans no ha presentat la seva queixa als responsables municipals i, en cas d'afirmatiu, conèixer quina és la resposta rebuda de l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019183Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu la situació en la qual viu la seva mare, d'edat avançada, a causa de les molèsties produïdes per la veïna del pis de dalt, que no deixa de fer soroll tant a la nit com de matinada. El ciutadà ha intentat reconduir la situació amb l'actuació del president de la comunitat, cosa que no ha donat cap resultat positiu.

Actuació

S'informa el ciutadà que s'ha de dirigir als responsables municipals exposant la problemàtica i també pot dirigir-se a la Guàrdia Urbana. D'altra banda, el Síndic suggereix al ciutadà la utilització del Servei de Mediació Ciutadana si persisteixen les molèsties.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019194Q

Assumpte

El ciutadà descriu les molèsties produïdes per l'activitat de la terrassa d'un bar a altes hores de la nit. La queixa també és extensible als sorolls que ocasionen les contínues activitats que es fan a la plaça que hi ha a l'entorn d'un centre cívic de la ciutat.

Actuació

En la tramitació de la queixa, el Síndic sol·licita informació a la cap de l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai Públic, per esbrinar l'actuació municipal en relació al servei de terrassa del bar descrit. El Síndic valora l'informe traslladat des de l'Àrea de prevenció i Seguretat de la Unitat de Convivència operativa de la Guàrdia Urbana, que reflecteix la seva actuació al requeriment del ciutadà. El defensor considera que, a la vista de la informació aportada, el promotor de la queixa ha rebut una atenció adequada per part de l'Administració municipal -i, en concret, de la Guàrdia Urbana- en relació als incidents descrits.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019210Q

Assumpte

La ciutadana exposa les molèsties ocasionades per l'activitat d'un servei de bar a prop del seu habitatge. Les molèsties, indica, es concreten en aldarulls i baralles a la sortida de l'establiment. Afirma que no hi presència policial a la zona.

Actuació

S'informa a la ciutadana que, d'acord amb el que preveu el Reglament que regula les funcions del Síndic, abans de tramitar la queixa s'ha de dirigir als responsables municipals exposant la problemàtica. No obstant això, el Síndic decideix tramitar la queixa, atès que hi han intervingut en diverses ocasions els Mossos d'Esquadra, d'acord amb el relat de la ciutadana. Li sol·licita que amplií les dades personals i concreti l'adreça i el nom del bar. En la tramitació de l'expedient, el Síndic contacta novament amb la ciutadana, que no aporta les dades que li sol·licita.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019225Q

Assumpte

El ciutadà exposa que, durant la jornada del 14 d'octubre de 2019, per una avinguda de la ciutat passaven autobusos i vehicles tocant repetidament el clàxon. Afegeix que no va poder contactar telefònicament amb la policia local per a denunciar aquest fet.

Actuació

Es desestima la queixa argumentant que es tracta d'un fet puntual. No obstant això, s'informa el ciutadà que si aquests fets es repetissin pot dirigir la seva queixa als responsables municipals o a la Guàrdia Urbana.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019243Q

Assumpte

La promotora de la queixa sol·licita que es realitzi una inspecció a un bar que, diu, produeix molèsties per sorolls.

Actuació

S'informa la ciutadana que abans de tramitar la queixa ha d'ampliar les seves dades personals. També convé saber si ha presentat la queixa a l'Ajuntament de Cornellà i, en cas afirmatiu, quina ha estat la resposta de l'Administració.

Resultat Desestimada.

Llicències Obres

Expedient 2019107Q

Assumpte

Exposa que al 2018 va sol·licitar a l'Ajuntament de Cornellà una llicència d'obres per tramitar la divisió de la propietat horitzontal d'un edifici de la ciutat. Relata que ha mantingut contactes amb el regidor i la tècnica del departament corresponent, però no ha rebut cap resposta a la seva demanda.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea de Gestió de Política Territorial de l'Ajuntament. De la informació rebuda, fa una resolució en la qual destaca que l'Ajuntament hauria sobrepassat els terminis legalment establerts en el tràmit. Per poder resoldre definitivament l'expedient, el defensor demana una ampliació de l'informe per a determinar les persones i la situació contractual en la qual es troben, atès que els promotors de la queixa van manifestar-li que en un dels habitatges de l'immoble hi viu una persona d'edat avançada. Amb la resposta aportada, el Síndic entén que des de l'Àrea d'Acció Social ja es fa el seguiment de la persona que habita l'immoble de cara a protegir el seus drets.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019258Q

Assumpte

La ciutadana, que actua en nom de la seva mare, una persona de 90 anys que es desplaça amb cadira de rodes, planteja la negativa de l'Ajuntament a autoritzar una rampa d'accés a la part del darrere de l'habitatge en el qual viu, situat a la planta baixa, amb l'argument que l'edifici ja disposa d'ascensor. En la seva argumentació exposa que l'Administració municipal no respon a la realitat de l'edifici, ja que, si bé és cert que l'edifici disposa d'ascensor per accedir-hi, s'han de superar unes escales de l'entrada i en el seu recorregut la porta d'accés està situada entre pisos. També relata la manca de resposta a una instància redactada en el mateix sentit i que no se li ha contestat.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la cap del Departament d'Activitats i Ordenances valorant el contingut de la Llei 13/2014 d'accessibilitat, que insta els poders públics a promoure les condicions d'igualtat de les persones amb discapacitat i la Llei de la Propietat horitzontal.

La resolució de l'expedient resta pendent de l'informe escrit, tot i les diferents reclamacions.

Resultat Resolució pendent informe.

Llicències Activitats

Expedient 2019095Q

Assumpte

La promotora de la queixa té un local llogat destinat a l'activitat de servei de bar. Va instar judicialment el desnonament del llogater per manca de pagament. La propietària del local, una persona gran, informa que necessita llogar-lo per complementar la seva pensió i per cobrir les despeses ocasionades per la situació familiar en la qual es troba. Exposa que no pot traspassar l'activitat i fer un canvi de titular pels requeriments que li fan des del Departament d'Activitats i pels costos que això suposa.

Actuació

S'admet a tràmit aquesta queixa i es demana informe a la cap de l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai Públic. A banda de la tramesa d'informació, el Síndic requereix telefònicament aclariments sobre els contactes de la ciutadana i el Departament d'Activitats en relació a l'obertura del local. Amb tota aquesta informació, el Síndic entén que la base de la queixa és un conflicte entre particulars (la persona desnonada i la propietària) que incideix en el procediment i els requisits necessaris per l'obertura d'una nova activitat i que s'especifiquen en la informació aportada. Entenent que l'Administració actua en el marc d'un procediment públic i reglat i que no hi ha hagut per part de la propietat una demanda explícita per reobrir l'activitat al local descrit es tanca l'expedient.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019221Q

Assumpte

Exposa que regenta un supermercat i que a uns 10 metres estan fent obres per a muntar-ne un altre. Sol·licita que l'Ajuntament, abans de concedir una llicència nova d'activitat, estudiï el perjudici que això pot ocasionar a tots els comerços de la zona.

Actuació

S'informa el ciutadà que la funció del Síndic de Greuges és defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes de Cornellà davant l'Administració. En aquest sentit, se l'informa que en primer lloc ha de dirigir la seva queixa a l'Ajuntament.

Resultat Desestimada.

Dret a l'habitatge

Expedient 2019003Q

Assumpte

La ciutadana exposa la disconformitat amb el recàrrec que li cobra mensualment en concepte d'extres el propietari de l'habitatge on viu de lloguer, amb contracte antic indefinit.

Indica que no li arregla els desperfectes ocasionats per unes obres de la comunitat.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar en altres àmbits privats.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019007Q

Assumpte

La ciutadana descriu la situació de vulnerabilitat habitacional en la qual es troba. Està en tràmit una ordre judicial de desnonament, que no hi ha possibilitat de paralitzar. Té al seu càrrec dos fills menors d'edat.

Actuació

El Síndic demana informació a la cap de l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà en confluir en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat de la família. De la informació rebuda es desprèn que la ciutadana ha signat un contracte de lloguer social.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019033Q

Assumpte

El promotor de la queixa planteja un conflicte de convivència, derivada de l'ocupació d'un pis. Agrega que deuen diners a la comunitat, a més de manca de control del servei de subministraments bàsics. Han denunciat els fets en diverses ocasions als Mossos d'Esquadra.

Actuació

Atesa la problemàtica que exposa el ciutadà i la resposta aportada des de la Guàrdia Urbana, el Síndic considera que hi ha una manca d'informació sobre el nivell de coordinació en qüestions relatives a convivència ciutadana entre el cos de Mossos d'Esquadra i el de la Guàrdia Urbana. Adverteix d'informació suficient sobre els recursos que l'Administració municipal posa a disposició de la ciutadania per a resoldre de manera preventiva aquests conflictes: Servei de Mediació Municipal i Unitat de Convivència de la Guàrdia Urbana.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019037Q

Assumpte

La ciutadana relata que el jutge ha dictat una ordre de desnonament després d'un primer aplaçament. El motiu és la impossibilitat de fer front al pagament del lloguer. Té tres fills i indica que està embarassada d'un quart. Ha sol·licitat a l'Ajuntament un habitatge social i no ha rebut cap resposta.

Actuació

El Síndic requereix informació a la cap de l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà en confluir en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat de la família. En la tramitació de l'expedient s'informa que la ciutadana s'ha traslladat a viure amb la seva família a un altre municipi.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019041Q

Assumpte

El ciutadà, que realitza el tràmit de queixa en representació del seu pare, viu en un pis, en règim de lloguer, propietat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (antiga Adigsa). Indica que té goteres des de fa vuit anys i que aquestes afecten al bany i dues habitacions, a més del sostre de l'habitatge. Al 2018 va interposar una queixa a l'AHC, on relatava que des del 2008 l'Agència té coneixement del problema i que l'empresa de manteniment va intentar resoldre-ho al 2011 i al 2014 sense que els treballs fossin efectius.

Actuació

Es demana informació al gerent de Procornellà per esbrinar si té coneixement del cas. Paral·lelament, el defensor trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya perquè plantegi el cas a la Generalitat en tractar-se d'un edifici de la seva competència. En la resposta, es destaca que el cas està en vies de solució.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019046Q

Assumpte

La promotora de la queixa viu a Cornellà des de fa un any. Família monoparental integrada per ella i dos fills menors

d'edat al seu càrrec. Aporta una sentència per maltractament i ordre d'allunyament de la exparella.
Atesa la situació personal, s'ha dirigit al Centre d'Informació i Recursos de la Dona (CIRD), des d'on rep assessorament per part de l'assistenta social i l'equip jurídic. També té adscrita una referent social, que li ha tramitat beques menjador per als fills. Ha tramitat la inscripció al Registre d'habitatge de lloguer social i a la Mesa d'emergència. Indica, a més, que no se li pot tramitar el complement de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) en no poder acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya durant els 24 mesos anteriors a la sol·licitud. Tampoc no pot optar a ajuts al lloguer.

Actuació

Es demana informació a la cap de l'Àrea d'Acció Social (2019045Q) i al gerent de Procornellà (2019046Q). De la resposta es dedueix que la ciutadana no està inscrita a la Mesa d'emergència habitacional de lloguer social per no complir el requisit de cinc anys d'empadronament a la ciutat. En relació a aquest fet, el Síndic ja va promoure una iniciativa d'ofici (2016001I) en la qual instava a revisar aquest criteris, motiu pel qual decideix no tancar l'expedient pel que fa a la inclusió de la ciutadana a la Mesa d'emergència, atès que els requisits temporals adduïts per la seva exclusió poden entrar en col·lisió amb els principis de subsidiarietat i tutela institucional als quals obliga les administracions públiques la Llei 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei 5/2008 del Parlament de Catalunya del dret de les dones a eradicar la violència masclista. El Síndic, en una primera resolució, sol·licita ampliació de la informació sobre els criteris que s'apliquen per donar resposta a les esmentades lleis.
Procornellà, en el seu informe, deriva aquesta competència als Serveis Socials municipals. La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre el Departament de Serveis Socials (2019045Q), en confluir en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Expedient 2019048Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa el desacord amb la resposta de l'Agència Catalana de l'Habitatge a una

sol·licitud que va presentar el 2018. Al 2017, se li adjudica un habitatge a la ciutat, on arriba fugint de la pressió que rep de la seva exparella, de qui ha sofert maltractament. Afirma que al barri de la ciutat on viu ara rep amenaces i insults de coneguts i familiars vinculats a l'exparella. Aquest és el motiu de tramitar a l'ACH un trasllat a un altre barri.

Actuació

Es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un cas que afecta l'Administració de la Generalitat. Aquest informa que les dones víctimes de violència de gènere tenen un tractament prioritari per part de les meses d'emergències. Indica que el procediment de la sol·licitud de canvi d'habitatge ha d'estar recolzat per un informe dels Serveis Socials municipals dirigit a l'ACH, que justifiqui la mesura excepcional.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019055Q

Assumpte

La ciutadana exposa que va comprar un pis oficial adaptat de nova construcció. En detectar mancances que contravenien la normativa es va posar en contacte tant amb la constructora de l'immoble com amb responsables de l'Agència Catalana de l'Habitatge. Indica que tot i les reunions fetes, correus electrònics tramesos i informes elaborats no s'han resolt els incompliments, que es refereixen a les obligacions previstes en la llei d'accessibilitat, d'habitatge i de supressió de les barreres arquitectòniques.

Actuació

Atès que és tracta d'un cas que escapa les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya perquè el valori i el tramiti.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019062Q

Assumpte

La ciutadana descriu la seva situació de vulnerabilitat habitacional. Relata que els Serveis Socials li van proporcionar un pis adaptat per a ella i la seva filla amb diversitat psíquica. Actualment, ja no disposa de

l'habitatge. La ciutadana rep suport del CIRD. Afirma que en l'actualitat viu amb el seu exmarit i que les relacions no són bones.

Actuació

Es demana informació a la cap de l'Àrea d'Acció Social (2019068Q) i al gerent de Procornellà (2019062Q). El Síndic fa una primera resolució on valora de forma adequada l'atenció rebuda per part dels Serveis Socials. No obstant això, per fer una resolució final de l'expedient el Síndic sol·licita als respectius departaments informació sobre els criteris i barems que s'apliquen des de l'Àrea d'Acció Social i des de Procornellà per donar resposta a la Llei 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei 5/2008 del Parlament de Catalunya del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

La resolució de l'expedient resta pendent de l'informe que s'ha d'emetre des de l'Àrea d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019105Q

Assumpte

El ciutadà exposa que ocupa un habitatge des del gener de 2019. Al 2018 va presentar una instància a Procornellà sol·licitant la seva inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge públic. Ha demanat entrevista amb els Serveis Socials per exposar la situació de vulnerabilitat en la qual es troba. Indica que no ha obtingut resposta.

Actuació

Es demana informació a l'Oficina Local d'Habitatge, que confirma la sol·licitud d'un habitatge de lloguer social. El Síndic contacta amb el promotor de la queixa per esbrinar si ha contactat amb els Serveis Socials. El Síndic obre un altre expedient (2019104Q). Se li suggereix que, ateses les seves circumstàncies personals, pot acudir al SOC per rebre informació sobre els requisits per tramitar la Renda Garantida de Ciutadania (RGC).

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019108Q

Assumpte

Indica que va renovar la sol·licitud de la inscripció al Registre de sol·licitants d'HPO al 2018, i que des d'aquell moment no ha rebut la resolució que certifiqui la seva integració en l'esmentat registre. Reclamada a Procornellà, l'informen que no li'n poden fer una còpia perquè no la troben. La família està en fase de desnonament de l'habitatge on viu amb el seu fill menor d'edat. Necessita aportar al jutjat la resolució expressa com a sol·licitant d'habitatge de protecció social.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea d'Acció Social (2019109Q) i al gerent de Procornellà (2019108Q). Tal com consta en les dues respostes, i en posterioritat a la data de la presentació de la queixa al Síndic, la ciutadana ja té els documents que sol·licita. D'una banda, un duplicat de la resolució de la seva inscripció al Registre de sol·licitants d'HPO i de l'altra, l'Informe d'exclusió residencial.
En relació al cas de desnonament en què es troba la família, el Síndic fa una resolució en la qual manté obert l'expedient en els aspectes vinculats al dret a l'habitatge i en el seguiment que tant l'Oficina Local d'Habitatge com Serveis Socials fan del cas, motiu pel qual sol·licita ampliar la informació a les dues àrees.

La resolució de l'expedient resta pendent de l'informe que ha d'emetre l'Àrea d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019116Q

Assumpte

La promotora de la queixa té quatre fills menors d'edat. Actualment no té feina i no cobra la prestació d'atur. Indica que està amenaçada per la propietat de l'habitatge on viu des de fa tres anys i sense contracte perquè marxi. No té alternatives a la pèrdua de l'habitatge.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Área d'Acció Social i al gerent de Procornellà. De la informació aportada es dedueix que des de l'àmbit de Serveis Socials se l'ha ajudat econòmicament a trobar una alternativa d'habitatge de

lloguer a Cornellà. El Síndic considera que a la ciutadana se l'atén correctament i que serà la seva referent qui li faciliti informació relativa als tràmits per sol·licitar un habitatge de lloguer social i sobre el procediment per accedir a la Mesa d'emergència social, d'acord amb els requisits establerts.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019119Q

Assumpte

El ciutadà exposa que té pròxim el llançament de l'habitatge on resideix. Seguint les instruccions de la seva advocada d'ofici va sol·licitar als Serveis Socials informe de vulnerabilitat per intentar-ne la paralització. Afegeix que no han contactat amb ell per emetre aquest informe. Agrega que fa sis anys va presentar instància de sol·licitud d'habitatge de lloguer social, que va renovar fa tres anys. Indica que no ha rebut resposta.

Actuació

Es demana informació a la responsable de l'Àrea d'Acció Social i de Procornellà. De la informació rebuda, el Síndic entén que la causa que motiva l'obertura de l'expedient de queixa ha decaigut en la mesura que s'aplaça el desnonament fixat i s'obre un procés de negociació amb la propietat per a l'obtenció d'un lloguer social. En el procediment de resolució de l'expedient, el ciutadà confirma les negociacions amb l'entitat bancària propietària del pis.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019126Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que té programat un judici per desnonament de l'habitatge on viu amb la seva família, integrada pel matrimoni i sis fills, cinc d'ells menors d'edat. Indica que l'habitatge és d'un gran tenidor, motiu pel qual seria d'aplicació la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Actuació

El Síndic demana informació al Departament d'Acció Social pel que fa als ajuts i al seguiment del cas, i a Procornellà per a verificar si el ciutadà està inscrit en la Mesa d'emergència social. De les respostes aportades per

l'Administració, al Síndic no li consta que s'hagi avaluat en aquest cas el supòsit que indica la llei i entén que seria necessari per a una resolució definitiva i, sobretot, per garantir el dret a l'habitatge de la família afectada. En la resolució, s'indica que el coneixement del supòsit de gran tenidor també interessa a l'Administració, en tant que pot ser part interessada i determinant en la tramitació d'ajuts reglats i de caràcter general (no urgents) que facilitin un acord per un lloguer social. Fetes aquestes consideracions, el Síndic manté obert l'expedient i sol·licita la informació de què disposi l'Administració de les gestions realitzades per a la tramitació d'un lloguer social.

La resolució de l'expedient està pendent dels darrers informes de Serveis Socials, en confluir en un mateix cas la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Expedient 2019128Q

Assumpte

Exposa la situació de vulnerabilitat econòmica i residencial de la família integrada pels pares i quatre fills menors d'edat, escolaritzats a la ciutat. Fa 13 anys que viuen al mateix habitatge. Els propietaris han decidit rescindir el contracte d'arrendament perquè volen fer obres a l'edifici. Altres veïns estan en la mateixa situació. No pot accedir a un habitatge al mercat privat per la precarietat econòmica en què es troben.

Actuació Es demana informació al Departament d'Acció Social i a Procornellà per verificar si el ciutadà està inscrit en la Mesa d'emergència social. Una de les consideracions que s'han de posar sobre la taula és si la propietat de l'immoble és d'un gran tenidor. De les respostes aportades per l'Administració, al Síndic no li consta que s'hagi avaluat en aquest cas el supòsit que indica la llei i entén que seria necessari.
Manté obert l'expedient i sol·licita, en una primera resolució, informació a l'Administració sobre les gestions realitzades de cara a la possible tramitació d'un lloguer social.

La resolució final de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre el Departament d'Acció Social en confluir en un mateix cas la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019130Q

Assumpte

La ciutadana viu amb el seu marit i els seus fills en un habitatge ocupat de l'Agència Catalana de l'Habitatge. Està previst un judici per desnonament. Al 2018 la promotora de la queixa ja es va dirigir al Síndic per exposar que seria desnonada de l'habitatge on vivia amb la seva família. En aquell moment, va abandonar l'habitatge i, segons afirma, va viure al carrer durant dos mesos. Finalment va ocupar l'habitatge de l'ACH.

Actuació

De la informació aportada pel Departament d'Acció Social i Procornellà es desprèn que la família està inscrita en la Mesa d'emergència residencial. Dels informes emesos no es dedueix si l'Administració municipal ha fet gestions amb l'ACH per facilitar una resposta no judicial a la ciutadana. Es tracta d'una dada rellevant, en el moment d'oferir una alternativa residencial. El defensor demana un informe per aclarir aquesta circumstància.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre el Departament d'Acció Social, en confluir en un mateix cas la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent informe.

Expedient 2019139Q

Assumpte

El ciutadà sol·licita l'empara del Síndic indicant que està en procés de desnonament de l'habitatge on resideix. Perceptor de la Renda Garantida de Ciutadania, relata que no té recursos per a poder llogar un habitatge en el mercat lliure. Afegeix que la seva situació s'agreuja per una discapacitat que li impedeix treballar. El ciutadà està trasplantat i necessita cures especials.

Actuació

El Síndic demana informació sobre els ajuts que percep el ciutadà i si forma part de la Mesa d'emergència residencial,

a més d'altres dades relacionades amb la tramitació d'un lloguer social o d'altres possibilitats que garanteixin el dret a l'habitatge.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe del Departament d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019164Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que tenia programat el llançament per desnonament de l'habitatge on viu amb la seva família, integrada pel matrimoni i dos fills menors d'edat. Es va suspendre i es va fixar una nova data. Segons indica el ciutadà, l'habitatge és propietat d'un gran tenidor, per la qual cosa seria d'aplicació la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de Mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. No té recursos suficients per poder llogar un habitatge en el mercat privat. Ha sol·licitat un habitatge de lloguer social.

Actuació

Es demana un informe al gerent de l'empresa municipal Procornellà per confirmar la inscripció del ciutadà a la Mesa d'emergència social i a Serveis Socials. L'empresa municipal fa constar que la família està inscrita a la Mesa d'emergència residencial.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe del Departament d'Acció Social, en confluir en el mateix cas la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Expedient 2019166Q

Assumpte

Els promotors de la queixa exposen que tenen programat el llançament per desnonament de l'habitatge on resideixen amb la seva família. Indiquen que l'habitatge és d'un gran tenidor, per la qual cosa seria d'aplicació la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de Mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Van sol·licitar un habitatge de lloguer social.

Agreguen que no poden llogar un pis per manca de recursos suficients.

Actuació

En la informació tramesa per Procornellà i el Departament d'Acció Social s'indica que la inscripció a la Mesa d'emergència residencial de la família està en fase d'estudi per part dels departaments afectats.

El Síndic decideix mantenir obert l'expedient a l'espera d'aclarir si el cas entraria en els supòsits previstos en el Decret Llei 17/2019, sobre el qual ha promogut la Iniciativa d'ofici 2020001I.

Resultat Resolució pendent de l' informe.

Expedient 2019172Q

Assumpte

La ciutadana planteja que la propietària de l'habitatge on viu amb la seva parella li ha comunicat que no li renovarà el contracte d'arrendament. Indica que si deixa l'habitatge la demandarà judicialment.

Actuació

S'informa a la promotora de la queixa que es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit privat. De la conversa mantinguda amb la ciutadana es desprèn que no és una família vulnerable.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019198Q

Assumpte

Exposa que al març de 2019 va ser desnonat de l'habitatge on vivia amb els tres fills menors d'edat i la seva dona. Indica que no té domicili fix i que actualment viu en una habitació que comparteixen tots cinc en un altre municipi.

Actuació

Es demana informació a l'empresa municipal Procornellà i al Departament d'Acció Social per esbrinar quina és la situació de la família i el procediment de sol·licitud d'un habitatge social.

La resolució final l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre Procornellà.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019206Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que viu en situació d'extrema precarietat en un habitatge sense lavabo ni aigua. Té una malaltia de la qual es tracta mèdicament. Descriu que l'entorn residencial incideix en el seguiment de les pautes mèdiques.

Actuació

Es sol·licita informe a l'empresa municipal Procornellà i al Departament d'Acció Social per saber la situació de precarietat en la qual viu el ciutadà i el pla de treball previst en el seguiment del cas.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre Procornellà.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019215Q

Assumpte

La ciutadana exposa que fa 10 anys que va sol·licitar un habitatge de lloguer social. Viu amb la seva filla i dorm en un sofà. Indica que la seva situació és greu i insostenible. Té una minusvalidesa del 67% i percep una pensió no contributiva de 400 euros mensuals.
L'any 2008 la ciutadana ja va ser atesa pel Síndic (exped.2008019Q) per la mateixa raó. En aquell expedient, el defensor va fer una resolució en la qual recomanava als responsables d'Acció Social que es concretés amb la ciutadana el procediment per sol·licitar un habitatge de lloguer social. Es va acceptar la recomanació.

Actuació

El Síndic demana informació a Procornellà i a l'Àrea d'Acció Social sobre la inscripció a la Mesa d'emergència residencial.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre Procornellà.

Resultat Resultat pendent de l'informe.

Expedient 2019236Q

Assumpte

El ciutadà exposa que el mes de febrer va ser desnonat de l'habitatge on vivia amb la seva família, integrada per la seva dona i la filla menor d'edat. La família té cinc fills més, quatre dels quals viuen al Senegal i un que viu amb la seva mare, anterior parella del promotor de la queixa, en un municipi pròxim. També és menor d'edat. Els seus ingressos provenen d'una incapacitat permanent. Afirma que són uns 600 euros aproximadament. Han ocupat un habitatge públic. El promotor de la queixa al·lega que la treballadora social de referència no li vol facilitar un informe d'exclusió social. El necessita per a un pròxim judici que té per delictes lleus relacionats amb l'habitatge.

Actuació

El Síndic demana informació al Departament d'Acció Social i a Procornellà per verificar si està inscrit en la Mesa d'emergència residencial.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Manteniment i Serveis Mobilitat i Via Pública

Expedients 2019010Q 2019016Q 2019017Q 2019018Q 2019019Q 2019020Q 2019021Q 2019022Q 2019026Q 2019027Q 2019028Q 2019029Q 2019030Q 2019061Q

Assumpte

Exposen la situació de deteriorament que pateix el barri i, concretament, el seu carrer, ubicat al barri Famades. Descriuen, entre d'altres qüestions, els problemes d'inseguretat i convivència, especialment els caps de setmana, provocats pels clients de les discoteques que hi ha a la zona del polígon industrial. Indiquen que aquest és un factor que incideix en la brutícia del barri. Fan referència als problemes de mobilitat, especialment pel deteriorament de les voreres que voregen la zona industrial, a més de l'accessibilitat en alguns punts per manca de pas de

vianants que la facilitin o perquè estan ocupades per vehicles privats que utilitzen la ITV o realitzen operacions de càrrega i descàrrega a les indústries adjacents. Inclouen, en aquest apartat, el recorregut de les línies interiors 94 i 95, que els obliga a agafar dos autobusos per dirigir-se a la part alta de la ciutat. També mencionen el cost de l'IBI d'uns edificis que en el seu origen van ser de promoció social. Per últim, expliciten problemes d'enllumenat.

Actuació

El Síndic es reuneix amb el tinent d'alcalde d'Espai Públic i Convivència, del qual rep un escrit amb les conclusions de la trobada :

Sobre els problemes d'inseguretat i convivència, especialment els caps de setmana i provocats pels clients de les discoteques, informa que els dies que funcionen les discoteques la zona disposa d'un dispositiu especial de Guàrdia Urbana i Mossos, operatiu des d'abans d'obrir al públic i fins l'hora de tancament. El mateix dispositiu pretén evitar que hi hagi concentracions de joves fent el 'botellón' a la zona.
Pel que fa a la neteja, informa que han muntat un servei de neteja específic que passa després del tancament de les discoteques.
Quant als problemes de mobilitat i el deteriorament de les voreres, en especial de la zona industrial, explicita el compromís d'adequar l'accessibilitat en un dels passos de vianants, tal com havien esmentat els veïns, i una reserva d'espera per als vehicles que han de passar el control de l'ITV, que supervisarà la Guàrdia Urbana per evitar i denunciar infraccions, entre d'altres mesures.

El Síndic considera que el compromís exposat en l'escrit de resposta és un pas en la difícil convivència entre la zona residencial, l'adjacent zona industrial i els establiments d'oci nocturn. També proposa mantenir obertes vies de comunicació amb els veïns en el seguiment de la problemàtica.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019013Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que les portes d'un parc infantil ubicat al seu barri no tanquen correctament, circumstància que genera una manca de seguretat per als nens i nenes que hi juguen.

Actuació

S'informa la ciutadana que per a la tramitació de la queixa ha d'aportar les seves dades personals, d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic. També se li fa saber que abans d'avaluar el cas ha de presentar la queixa a l'Ajuntament.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019023Q

Assumpte

La ciutadana exposa una sèrie de deficiències en les instal·lacions d'una de les piscines municipals.

Actuació

El Síndic es dirigeix a la ciutadana per a sol·licitar informació complementària sobre el cas abans de tramitar la queixa. No aporta cap informació.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019043Q

Assumpte

El ciutadà expressa la seva disconformitat amb la resposta del Departament d'Acció Territorial i Habitatge a una instància presentada en el 2018 i que es relaciona amb una inspecció que es va fer a la finca per un problema d'humitats i on s'indica que es tracta de fets a resoldre entre privats.
El promotor de la queixa indica que la conducció avariada és de titularitat municipal, prenent com a referència el sifó general que, d'acord amb el que especifica el Codi Tècnic de l'Edificació, és el límit entre la instal·lació d'evacuació de l'edifici i la xarxa de clavegueram pública. Afegeix que en posterioritat a la construcció de l'edifici tècnics municipals van haver de reparar un sot a les immediacions i també es va plantar un arbre, circumstàncies que podrien haver afectat a la xarxa municipal pública.

Actuació

El Síndic es dirigeix al cap de l'Àrea de Política Territorial i sol·licita l'informe tècnic que sustenta les conclusions de la resposta que va fer el Departament i on es determina l'àmbit de responsabilitat de cadascuna de les parts. El Síndic, amb la informació aportada, no té proves suficients per acceptar com a vàlid el criteri del promotor de la queixa. Tampoc no aprecia que s'hagi desatès la problemàtica per part de l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019050Q

Assumpte

El ciutadà exposa la disconformitat amb la decisió de col·locar divuit contenidors d'escombraries en un carrer de la ciutat on abans n'hi havia sis. Ho justifica per les molèsties que poden ocasionar.

Actuació

Es comunica al ciutadà que prèviament a l'actuació del Síndic ha de presentar una queixa formal a l'Ajuntament.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019054Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa les molèsties que li ocasionen els camions que estacionen a les voreres del seu carrer. Informa que la regidora de barri l'ha citat per parlar del cas.

Actuació

Atès que es va entrevistar amb la regidora de barri per abordar el cas, el defensor considera que ja es fa un seguiment del seu cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019058Q

Assumpte

Descriu el mal estat dels panots d'un carrer de la ciutat. Indica que estan aixecats i provoquen ensopegades. Informa que la seva mare va caure en un dels trams i va haver de ser atesa en un centre hospitalari.

Actuació

El Síndic valora la informació tramesa pels responsables municipals i no estableix cap nexe de causalitat entre la caiguda i el motiu que l'origina. No obstant això, recomana a la ciutadana que valori la possibilitat d'una reclamació patrimonial. Atès que amb posterioritat a la resolució la ciutadana comunica que les deficiències ja les han arreglat i no menciona cap altre tràmit, el defensor entén que dona per vàlida l'actuació municipal.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019060Q

Assumpte

Exposa que quan els treballadors del servei de neteja reguen els carrers li entra aigua a l'interior del local on exerceix una activitat comercial.

Actuació

S'informa al ciutadà que abans de tramitar l'expedient ha de posar els fets en coneixement de l'Ajuntament.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019064Q

Assumpte

El promotor de la queixa indica que a l'abril de 2018 va enviar un correu electrònic a l' "A prop teu" on explicava que, a causa d'una mala planificació de la vorera, entrava aigua al seu aparcament. Li van contestar que, des del departament corresponent, s'hi posarien en contacte. En no rebre cap resposta, el ciutadà va presentar dues instàncies al 2018.

Actuació

El Síndic requereix informació al cap de Manteniment i Serveis. Una vegada avaluada la queixa presentada pel ciutadà i l'informe emès pel responsable municipal, el Síndic valora l'actuació de l'Administració, que finalment dóna la raó al ciutadà i atén la seva reclamació en considerar oportú refer el seu gual pels serveis municipals.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019073Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa el mal funcionament d'un semàfor ubicat a la ciutat. Indica que provoca col·lapses de trànsit.

Actuació

D'acord amb el que preveu el Reglament que regula la institució del Síndic de Greuges, s'informa el ciutadà que, primerament, ha de dirigir la seva queixa a l'Ajuntament.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019087Q

Assumpte

Exposa les molèsties ocasionades per l'alçada d'uns plataners ubicats a la ciutat. Segons indica el ciutadà, els arbres arriben fins al cinquè pis al seu carrer, fet que dificulta la visibilitat de l'interior de l'immoble.

Actuació

El Síndic no pot actuar si abans no ha exposat el seu cas a l'Ajuntament i, en cas d'haver-ho fet, aportar la resposta rebuda de l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019091Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu la situació en la qual es troba un carrer de la ciutat. Relata que la seva amplada i l'afluència il·limitada de transport rodat provoca que els vehicles pugin a les voreres, trenquin els panots i hi hagi ruptura de canonades i els conseqüents danys als habitatges. Exposa que els fets es van posar en coneixement de l'Ajuntament mitjançant una instància genèrica i per altres veïns a través dels pressupostos participatius de 2018 i de l' "A prop teu", perquè s'adeqüés l'amplària de les voreres el més aviat possible. Les peticions no han rebut resposta.

Actuació

El Síndic sol·licitar informació als responsables municipals. En la resolució recomana al Departament de Manteniment i Serveis que es faci una inspecció tècnica del carrer per determinar solucions.

Resultat Recomanació acceptada.

Expedient 2019092Q

Assumpte

El promotor de la queixa mostra el desacord amb l'actuació del personal de neteja en relació amb el reciclatge de les deixalles i l'abocament als contenidors corresponents.

Actuació

D'acord amb el que preveu el reglament que regula la institució del Síndic de Greuges s'informa el ciutadà que primerament ha de dirigir la seva queixa a l'Ajuntament.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019094Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu l'aprofitament de l'espai d'aparcament públic pel titular d'un taller de reparació de vehicles. Afirma que utilitza les places públiques per aparcar els cotxes dels seus clients. Afegeix que té un vehicle que fa més de sis mesos que és estacionat al mateix lloc amb la finalitat de disposar sempre d'aquesta plaça.

Actuació

El Síndic demana informació al responsable de la Guàrdia Urbana sobre el contingut i les dades que exposa el ciutadà. En la resposta, s'indica que en el registre de serveis del cos no hi ha cap requeriment en el sentit que indica la queixa ni per part del veí promotor de la mateixa ni per cap altre. El Síndic entén que més enllà del relat del ciutadà no existeix cap dada objectiva que permeti sustentar els fets descrits.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019113Q

Assumpte

La promotora de la queixa va presentar una instància a l'Ajuntament al 2018 sobre el mal estat de la via pública en dos punts concrets de la ciutat i que fonamentava amb la presentació de fotografies. No ha rebut cap resposta de l'Administració.

Actuació

Es demana informació al cap del Departament de Serveis i Via Pública per esbrinar l'actuació municipal en cas que es tingui coneixement de la queixa. El Síndic valora l'informe emès pel responsable municipal, en el qual comunica que tot ha quedat reparat. No obstant això, informa del deure que tenen les administracions públiques de donar resposta a les sol·licituds presentades pels ciutadans en qualsevol sentit, un dret, el de la bona administració, que està reconegut per la legislació vigent i per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, normativa a la qual s'afegeix la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019141Q

Assumpte

La queixa es fonamenta en una suposada manca d'ordenació de l'espai públic de la ciutat a càrrec de l'Administració municipal. Concretament, menciona uns cartells que hi ha situats en llocs visibles del municipi i que són de grans dimensions. Afirma haver presentat diverses instàncies exposant el cas a l'Ajuntament.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la cap de l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai Públic per esbrinar l'estat de les actuacions a causa de les queixes presentades per aquest ciutadà, així com la normativa aplicada per a aquest tipus d'activitat a la via pública, els terminis de retirada i el procediment sancionador. El Síndic valora l'informe traslladat pel responsable municipal en el qual comunica que els cartells han estat retirats i que es tramitarà un procediment sancionador.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019146Q

Assumpte

El promotor de la queixa acompanya la fotografia d'una paperera plena de bosses d' escombraries sense especificar en quin lloc de la ciutat es troba. Manifesta que li sembla una falta de respecte i civisme fer-ne aquest mal ús.

Actuació

Es desestima la queixa, ja que el Síndic no pot actuar si abans el ciutadà no ha exposat el cas a l'Administració. Així mateix se li demana que ampliï les seves dades personals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019147Q

Assumpte

La promotora exposa la falta de neteja en una ubicació de la ciutat. Relata que s'acumulen catifes de pol·len a causa d'uns arbres, plataners, situats a la zona.

Actuació

S'informa la ciutadana que el Síndic no pot actuar si abans no ha traslladat el cas a l'Ajuntament i que, en cas positiu, ha d'informar de la resposta rebuda.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019180Q

Assumpte

El ciutadà exposa la seva disconformitat amb la instal·lació de vuit contenidors d'escombraries a una zona de la ciutat. Considera que no són necessaris, tenint en compte que n'hi ha set més a prop. Afegeix que quan el camió de recollida retira les escombraries d'aquests contenidors trenca branques dels arbres que hi ha a la vorera. Ha presentat la seva queixa a l''A prop teu' i expressa la disconformitat amb al resposta de l'Administració.

Actuació

S'informa el ciutadà que per a poder-nos dirigir als responsables municipals és necessari que aporti la queixa presentada, la resposta de l'Administració i les fotografies sobre els fets descrits. Atès que no aporta la informació sol·licitada no es tramita la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019182Q

Assumpte

Exposa que els contenidors d'escombraries situats en una plaça de la ciutat es troben en estat de deixadesa, sempre

plens i bruts, de manera que les escombraries acaben dipositades a la calçada. Demana la seva substitució.

Actuació

S'informa la ciutadana que abans de tramitar la queixa ha d'ampliar les seves dades personals. També cal saber si ha presentat la queixa a l'Ajuntament i, en cas afirmatiu, la resposta de l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019184Q

Assumpte

La promotora de la queixa detalla la manca de neteja al seu barri. Relata que fa tres dies que no s'escombren els carrers ni es buiden les papereres.

Actuació

El Síndic sol·licita informació complementària a la ciutadana. Tanmateix, li comunica que, en primer lloc, ha de dirigir la seva queixa als responsables municipals. Atès que el Síndic no ha rebut cap informació de la ciutadana en relació a les dades sol·licitades i d'acord amb el que preveu el reglament que regula les funcions de la institució finalitza la tramitació del cas.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019185Q

Assumpte

La ciutadana exposa que no funciona l'enllumenat públic del seu carrer des de fa quatre dies.

Actuació

El Síndic informa la ciutadana que abans d'iniciar la tramitació del cas ha de dirigir la seva reclamació a l'Ajuntament de Cornellà com a responsable de l'enllumenat públic de la ciutat.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019188Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu la situació del seu carrer a causa de les flors que es desprenen dels arbres i que omplen les voreres i provoquen que aquestes siguin

lliscants, sobretot quan plou, una incidència que afecta especialment les persones grans. Relata que hi ha hagut accidents per aquest motiu i que s'han tramitat queixes als responsables municipals, sense que s'hagi produït cap canvi.

Actuació

El Síndic demana informació al cap de Serveis i Via Pública. De la resposta emesa, entén que a banda del cas específic que indica el ciutadà l'arbrat de la zona té unes característiques que, en determinades circumstàncies, especialment climatològiques i en funció de l'estació de l'any, poden fer lliscant el terra de la vorera. De fet, en el mateix escrit s'indica que es treballa en un projecte de l'entorn per incrementar la rugositat del paviment i minimitzar el risc de caigudes. La previsió és que s'executi durant l'any 2020. Atès que es tracta d'una actuació que té uns efectes en la mobilitat del veïnat de la zona, el Síndic demana per complementar la informació emesa i abans de tancar l'expedient, l'abast de l'actuació a la via pública, els terminis d'execució previstos i, en el cas que s'hagi fet, el resultat de les consultes amb el veïnat.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Expedient 2019191Q

Assumpte

El ciutadà exposa que en una zona de la ciutat hi ha diverses empreses de compra-venda de vehicles usats que, en no tenir lloc en els seus locals per estacionar els vehicles, ocupen les dues bandes de la via pública,per la qual cosa hi ha fins a quaranta vehicles semiabandonats.

Actuació

S'informa el ciutadà que, d'acord amb el reglament del Síndic, abans de tramitar la queixa ha d'ampliar les seves dades personals. També cal saber si ha fet arribar la queixa a l'Ajuntament.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019193Q

Assumpte

El ciutadà exposa que fa més d'un any que hi ha estacionat al carrer un vehicle totalment destrossat. Tot i haver

contactat fa mesos amb la Guàrdia Urbana per comunicar-ne l'abandó, el vehicle segueix al mateix lloc.

Actuació

El Síndic comunica al ciutadà que per poder tramitar la queixa és imprescindible que ampliï les seves dades personals. Atès que no aporta la informació requerida es desestima.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019195Q

Assumpte

El ciutadà exposa que el camió encarregat de realitzar la poda dels arbres va trencar el cartell de prohibit jugar a pilota instal·lat al seu carrer. Demana que es torni a posar.

Actuació

S'informa el ciutadà que, d'acord amb el que preveu el reglament que regula les funcions del Síndic, abans de tramitar la queixa s'ha de dirigir als responsables municipals exposant la problemàtica. Així mateix, se li demana que completi les seves dades personals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019201Q

Assumpte

La ciutadana exposa que els dies que hi ha partit de futbol a l'estadi de l'Espanyol els vehicles que volen entrar a la zona per accedir als seus habitatges no ho poden fer si no porten l'adhesiu que els autoritzi.

Actuació

El Síndic informa la ciutadana que abans d'iniciar la tramitació de l'expedient s'ha de dirigir a l'Ajuntament de Cornellà exposant el cas. Si no en rep resposta pot adreçar-se novament a aquesta institució per començar el tràmit de queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019207Q

Assumpte

Exposa que els carrers a l'entorn del seu habitatge estan en males condicions. Relata que el seu pare, una persona gran, va caure i es va fer mal.

Actuació

El Síndic comunica a la ciutadana que ha de tramitar una queixa a l'Ajuntament com a responsable de la via pública. D'altra banda, se l'informa que pot presentar davant l'Administració una reclamació patrimonial pels danys soferts.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019213Q

Assumpte

El ciutadà exposa que va ensopegar amb un escocell de ferro a la via pública. Afegeix que ha patit danys personals i materials.

Actuació

El Síndic no pot actuar si abans no ha presentat la seva reclamació davant l'Ajuntament de Cornellà, que és el responsable de la via pública. D'altra banda, se l'informa que també pot presentar davant l'Administració una possible reclamació patrimonial pels danys soferts.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019219Q

Assumpte

La ciutadana es queixa de la problemàtica de les rates al seu barri, sobretot a prop d'uns contenidors de brossa propers a diversos restaurants que llencen menjar a les escombraries.

Actuació

El Síndic requereix informació al cap de Salut de l'Ajuntament sobre el cas. De la resposta rebuda, es valoren les actuacions realitzades pel Departament de Sanitat i de les que hi ha programades de forma ordinària mensualment, bimensualment i trimestralment en diversos carrers del barri.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019232Q

Assumpte

Els promotors de la queixa, com a junta d'un club, exposen que dins la pista on desenvolupen la seva activitat hi ha un arbre que té les branques molt grosses i consideren que pot caure. Acompanyen fotografies i demanen una valoració.

Actuació

Es comunica als representants de la junta que abans que el Síndic iniciï el tràmit de queixa han de dirigir-la a l'Ajuntament i, en concret, al Departament de Manteniment i Serveis, que és l'encarregat de valorar-ne el contingut.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019238Q

Assumpte

En el tràmit de queixa el ciutadà planteja dues qüestions relacionades amb les instal·lacions d'un camp de futbol de la ciutat. La primera, i motiu substancial de la demanda d'empara, és la perillositat del mur de formigó que delimita el terreny de joc amb les grades; el ciutadà indica que els anys 2017 i 2019 es van produir dos accidents amb afectació cranial de dos menors que jugaven, per l'impacte del cos en el mur en no poder frenar a temps. D'altra banda, exposa que va posar en coneixement dels responsables municipals d'Esport cadascun dels dos casos sense que, de moment, hi hagi hagut una solució, tot i constatar la gravetat de l'accident.

Actuació

El Síndic va revisar el Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya i els requeriments tècnics en el punt que fa referència als marges de seguretat dels espais esportius i els requeriments de mínims que fixa la normativa. Així mateix sol·licita informació als responsables municipals de l'Àrea d'Esports.

La resolució de l'expedient està pendent d'aquest darrer informe per manca de resposta, circumstància que vulnera els articles 5,13 i 14 del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019239Q

Assumpte

El ciutadà exposa que des de l'obertura d'un local a prop del camp futbol de l'Espanyol cada vegada que es posa en funcionament la maquinària de l'activitat tremolen els edificis del barri.

Actuació

Abans de tramitar la queixa ha d'ampliar les seves dades personals. També, que el responsable de les llicències d'activitats és l'Administració, així com dels problemes que puguin generar. Per tant, se li recomana que dirigeixi la seva queixa als responsables municipals. En el seguiment del cas, el Síndic contacta amb el promotor de la queixa per esbrinar si ha seguit la recomanació del Síndic. Comunica que va presentar la queixa i que responsables municipals es van posar en contacte amb els responsables de l'activitat, que reiteren que les molèsties no provenen d'aquesta instal·lació.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019244Q

Assumpte

La ciutadana demana solucions per la mala olor que es percep caminant per una zona de la ciutat. Afegeix que abans no feia aquesta pudor.

Actuació

El Síndic no pot actuar si abans no ha presentat la seva queixa a l'Ajuntament. En el seguiment de l'expedient es contacta amb la ciutadana, que indica que encara no ha presentat la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019256Q

Assumpte

Exposa la brutícia que hi ha a tota la ciutat, especialment al barri on viu. Hi ha persones que remenen els contenidors i deixen la brossa fora. D'altra banda, el carrer està ple de defecacions de gossos.

Actuació

El Síndic informa el ciutadà que per tramitar la queixa ha d'aportar les seves dades personals.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019261Q

Assumpte

La promotora de la queixa indica que es va dirigir a l'App de seguretat per incidències de l'Ajuntament exposant el mal estat d'un carrer de la ciutat. La ciutadana es desplaça en cadira de rodes i li es dificultós circular per aquest tram de la via. Relata que al mateix dia va rebre una resposta de recepció de la incidència en el qual se li comunicava el trasllat de la queixa al Departament de Manteniment per arreglar els desperfectes. No ha rebut cap més informació i transcorregut un temps prudencial no s'han esmenat les deficiències del carrer.

Actuació

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals de Via Pública en relació al protocol d'actuació en rebre aquest tipus d'incidències i la resposta a la ciutadana. De la informació rebuda es dedueix que per un error de gestió aquesta incidència no havia arribat al Departament. Es tramet una comunicació per fer la reparació urgent del carrer.

Resultat Tràmit positiu.

Altres

Expedient 2019038Q

Assumpte

El ciutadà exposa la problemàtica d'un ascensor a l'immoble on viu, al qual no es fa el manteniment des de fa tres anys. Aquesta circumstància fa que no funcioni amb la seguretat que correspon.

Actuació

El Síndic sol·licita al ciutadà que ampliï la informació i detalli amb més precisió la queixa. En no aportar la informació requerida es desestima.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019093Q

Assumpte

Exposa el desacord amb el repartiment que han fet els veïns de l'immoble de la subvenció de la Generalitat per instal·lar un ascensor. Sol·licita informació sobre la repercussió fiscal que tindrà la percepció d'aquesta subvenció en la seva declaració de l'IRPF, tenint en compte, segons la seva versió, que no ha rebut cap quantitat de la comunitat per aquest concepte.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que el Síndic no pot intervenir en una problemàtica com aquesta atès que es tracta d'un tema privat. Es recomana al ciutadà que acudeixi a l'Agència Tributària per rebre assessorament sobre l'obligació de declarar aquesta subvenció.

Resultat Desestimada.

Serveis a les Persones

Dels expedients inclosos en l'apartat Servei a les persones en destaquen els vinculats a l'àmbit de l'ensenyament.

Vinculats a aquesta temàtica convé esmentar els expedients 2019111/122/123/124. Un grup de pares s'adrecen al Síndic exposant que els seus fills no han tingut accés a una plaça de P-3 als dos centres públics del barri (Almeda) i que se'ls ofereix com alternativa altres centres de la ciutat. Entenen que aquesta decisió altera el principi de 'proximitat' del centre amb el domicili de l'infant, tal com recull la Llei d'Educació de Catalunya.

En la resolució del cas, el defensor va promoure una doble actuació. Es va dirigir al Síndic de Greuges de Catalunya perquè instés una resposta del Departament d'Ensenyament de la Generalitat per manca de places i alhora va fer una sèrie de consideracions que interpel·len l'Administració municipal. En síntesi, el Síndic considera que l'educació pública és, d'acord amb el que diu la llei, una palanca que ha de fer possible la superació dels condicionants personals, socials, econòmics i culturals en origen i la clau de les oportunitats per superar les desigualtats i per descobrir i aprofitar tots els talents de la societat. Amb aquestes premisses, i per corregir desigualtats entre centres escolars d'una mateixa zona derivades del perfil de l'alumnat, el Síndic va emetre una resolució en la qual deia que per garantir el dret a l'educació en condicions d'igualtat l'Administració autonòmica ha de garantir vies de finançament i mecanismes de planificació per preservar aquest principi bàsic i suggeria a l'Administració local promoure un codi de bones pràctiques sobre la informació que donen els centres en el període de portes obertes per evitar discursos competitius i estratègies de diferenciació que, tot i ser legítimes en el marc dels diferents projectes de centre, poden condicionar els principis de cohesió social i d'igualtat d'oportunitats inherents al sistema educatiu públic.

L'accés a instal·lacions esportives municipals en condicions d'igualtat va ser l'objecte d'un altre grup d'expedients (2019192/203/208). Uns pares plantegen que la normativa per atorgar una plaça d'accés a les activitats de la piscina municipal de Can Millars bloqueja la llista d'espera en la qual estan els seus fills. En la resolució del cas, el Síndic els va donar la raó i va promoure un canvi normatiu, que des de l'Administració municipal es va acceptar, per evitar aquesta circumstància. En definitiva, del que es tractava era de posar límit a absències injustificades allargades en el temps que, tot i estar al corrent de quota, frenen l'accés a una plaça pública que no s'utilitza.

Persisteixen, en aquest apartat, les queixes vinculades a la percepció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), que el ciutadà atribueix, per desconeixement, al funcionament dels Serveis Socials municipals. És una problemàtica que interpel·la l'Administració de la Generalitat i que té una sèrie de denominadors comuns, com són la manca d'informació precisa sobre els motius que s'al·leguen per denegar la prestació i demores injustificades en la resolució dels expedients, sobrepassant amb escreix els terminis previstos en la pròpia llei. Tot i això, des de la Sindicatura s'ha fet un seguiment de la problemàtica, atenent les demandes d'empara i treballant de forma coordinada amb els equips tècnics del Síndic de Greuges de Catalunya per fer més àgil i efectiva la tramitació dels casos. La mateixa mecànica de treball s'ha utilitzat en els expedients vinculats a la tramitació de la Llei de Dependència.

Un altre bloc d'expedients és, finalment, els que s'engloben sota l'epígraf Ajusts Serveis Socials. La demanda d'empara té a veure amb demores i manca d'atenció que, a parer del ciutadà afectat, no estan justificades. Tot i que pot semblar un fet puntual, sovint darrere de l'exposició dels fets hi ha una urgència vinculada al dret a l'habitatge, forma part d'un tràmit per a la percepció d'alguna prestació vital en situacions de vulnerabilitat o es tracta de dones víctimes de violència masclista. En aquest sentit, el Síndic recorda els principis inclosos en la Llei 12/2007 de Serveis socials, que defineix aquest servei com un dels pilars de l'estat del benestar amb l'objectiu de garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals en un marc de respecte a la dignitat de les persones. I sobre els serveis socials bàsics, els d'àmbit municipal, la norma els considera com el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Consum

Expedient 2019039Q

Assumpte

Exposa el seu desacord amb l'atenció rebuda en la compra d'un moble de bany en una botiga de Cornellà per un suposat mal assessorament rebut per part de la venedora.

Actuació

Es desestima en considerar que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019063Q

Assumpte

Exposa diversos problemes amb la companyia de telefonia mòbil.

Actuació

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

Resultat Desestimada.

Expedient 2019066Q

Assumpte

La ciutadana exposa el desacord amb la demora en l'actuació de la companyia d'assegurances del seu habitatge en relació a un problema que li correspon solucionar.

Actuació

S'informa a la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019067Q

Assumpte

Exposa el desacord amb l'agència de viatges a través de la qual van fer una reserva i van abonar diners a compte d'un viatge que per malaltia d'un familiar no poden realitzar.

L'agència de viatges els comunica que la companyia d'assegurances no ho cobreix.

Actuació

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

Resultat Desestimada.

Expedient 2019082Q

Assumpte

Exposa el seu desacord amb una entitat bancària per aplicar-li una penalització en un producte financer contractat fa uns anys.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019140Q

Assumpte

La ciutadana exposa que va adquirir un telèfon mòbil i que va deixar de funcionar. Ha presentat una queixa a la botiga on va comprar l'aparell perquè no es vol fer càrrec de la seva reparació.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019145Q

Assumpte

Els promotors de la queixa exposen que van lliurar les claus del seu habitatge de lloguer al propietari de la finca perquè havien de tornar al seu país. No els va retornar la fiança del lloguer al·legant que a l'habitatge hi havia humitats i s'havien de reparar.

Actuació

Es comunica verbalment als promotors de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019178Q

Assumpte

El ciutadà rep una carta de la companyia subministradora de gas en la qual li comuniquen que li tallaran el subministrament per un deute de 500,00 euros que diu no tenir. Indica que en el canvi de comptador hi va haver un error amb el recompte dels m3 consumits.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que en primera instància ha de dirigir-se a la companyia subministradora de gas per a aclarir la problemàtica, i que si no és atès correctament o la resposta és insatisfactòria pot traslladar el cas a l'OMIC de Cornellà perquè l'orientin en la reclamació subsegüent. Així mateix, se li indica que en cas de tall de subministrament i si té suficients proves que justifiquin que no ha de pagar els 500,00€, el Síndic valorarà traslladar l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019186Q

Assumpte

La ciutadana exposa que canvia de companyia subministradora d'electricitat perquè li ofereixen les mateixes condicions que tenia amb l'antiga subministradora, però a un preu inferior. Una vegada signat el nou contracte s'adona que li han inclòs una quota de servei de reparacions i de manteniment.

Actuació

S'informa la ciutadana que ha de gestionar la seva queixa des de l'àmbit de Consum.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019187Q

Assumpte

La promotora de la queixa expressa la disconformitat perquè l'empresa de subministrament elèctric li fa facturacions estimades. Ha presentat diferents reclamacions sense solució.

Actuació

El Síndic analitza la queixa i considera que és un cas que es pot traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya per una manca d'atenció de l'empresa subministradora a la ciutadana. En el tràmit, la ciutadana comunica que ja s'hi ha dirigit. En la resolució emesa per aquesta institució li suggereix que presenti una reclamació a la Direcció General d'Energia, Seguretat industrial i Seguretat minera de la Generalitat de Catalunya i a l'organisme de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019196Q

Assumpte

El ciutadà exposa la seva disconformitat amb una entitat bancària pel cobrament de comissions en un compte obert des de fa sis anys.

Actuació

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

Resultat Desestimada.

Expedient 2019199Q

Assumpte

Exposa la situació d'indefensió en la qual es troba pels constants requeriments que li fan empreses o despatxos especialitzats en recobraments de deutes de factures de subministrament d'energia que ella ha tramitat a través de l'Oficina d'Eficiència Energètica de Cornellà i que l'Administració municipal, atesa la situació de vulnerabilitat de la ciutadana i en compliment de la llei 24/2015, ha assumit i de les quals ja ha comunicat el compromís de pagament a l'empresa elèctrica.

Actuació

Considerant que el cas s'escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. En la resposta, aquest comunica les actuacions que ha fet davant l'empresa subministradora en el marc de l'actuació sobre les pràctiques de gestió de cobrament del deute energètic que porten a terme empreses privades que actuen per compte de les principals empreses

subministradores respecte a persones que es troben en situació de vulnerabilitat. També recorda a la Generalitat que ha de dur a terme el desplegament de l'article 6 de la Llei 24/2015 en tots el punts per garantir de manera efectiva els drets de les persones vulnerables que empara la llei. Conclou que ha comunicat el cas a l'Agència Catalana de Consum.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019204Q

Assumpte

El ciutadà exposa problemes de facturació amb la companyia de telefonia.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019223Q

Assumpte

Exposa la problemàtica amb una entitat bancària amb la qual té contractat un crèdit obert.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019247Q

Assumpte

Exposa diversos problemes amb la companyia subministradora de gas. Relata que l'adreça del subministrament és errònia i que ha pagat rebuts dels seus veïns. L'empresa no se'n vol fer càrrec.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que, en primera instància, s'ha de gestionar des de l'àmbit de consum.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019254Q

Assumpte

Exposa que el propietari de l'habitatge on viu de lloguer des de 2014 es nega a arreglar els desperfectes que hi ha a l'habitatge.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que és un cas que s'ha de gestionar des de l'àmbit de Consum.

Resultat Desestimada.

Escoles Bressol

Expedient 2019149Q-2019150Q-2019151Q-2019152Q-2019153Q 2019154Q i 2019155Q

Assumpte

Els/les promotors/res de la queixa per manca de funcionament del sistema d'aire condicionat, en descriuen els efectes en l'activitat d'una escola bressol municipal, tant en els infants com en el personal que hi treballa.

Actuació

Analitzat el cas s'admeten a tràmit les queixes presentades individualment. En aquest sentit, el Síndic demana als responsables municipals informació respecte a les mesures adoptades per a resoldre l'averia de manera urgent. De les dades rebudes es desprèn que en la fase de tramitació de l'expedient la situació ja s'ha resolt. Més enllà de la informació tècnica aportada i atès que de la informació recollida pel mateix Síndic se'n desprèn que es tracta d'una problemàtica detectada des de fa temps i que es va agreujar per l'onada de calor, aquest suggereix als responsables municipals que considerin elaborar un pla de contingència per evitar o minimitzar noves incidències en benefici dels infants escolaritzats.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019220Q

Assumpte

El ciutadà expressa el desacord amb el punt 9è, apartat e, de l'Ordenança reguladora del preu públic de la prestació de servei de les escoles bressol que indica que no es retornaran diners pagats a través dels tiquets d'escola bressol en cas que el rebut sigui inferior a la quota ingressada mensualment.

Actuació

El Síndic analitza l'argumentació del ciutadà en funció de tres paràmetres: el Reglament regulador de les normes de preinscripció i matrícula de l'alumnat de les escoles bressol municipals de Cornellà, l'Ordenança reguladora de preu públic de la prestació de servei de les escoles bressol i els beneficis fiscals d'aquesta forma de retribució flexible en el moment de liquidar l'Impost de la Renda de les Persones Físiques (IRPF). En la resolució, el Síndic no subscriu el criteri que és abusiu l'apartat de l'Ordenança que indica que no es retornaran els imports que sobrepassin els fixats, tal com exposa el ciutadà a la queixa, i ho fonamenta en la previsió recollida a la pròpia ordenança de notificació prèvia a Hisenda per aplicar la bonificació de l'IRPF.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019222Q

Assumpte

El ciutadà reclama el pagament d'un ingrés indegut corresponent al servei de les escoles bressol que no se li ha retornat transcorreguts sis mesos de la reclamació.

Actuació

El Síndic desestima la queixa relativa a la demora en l'abonament d'ingrés indegut, entenent que el retorn segueix el procediment establert per l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019229Q

Assumpte

El ciutadà exposa al Síndic la disconformitat amb el Decret d'Alcaldia que determina els serveis mínims dictats per la convocatòria de vaga general. Fa referència a les escoles

bressol municipals, on s'indica que romandran tancades tota la jornada i que el personal que no exerceixi el dret a vaga cal que realitzi feines de treball intern. Afegeix que, a parer seu, aquesta disposició topa amb les previsions de serveis mínims dictades pel Departament de Treball de la Generalitat i amb les de municipis similars.

Actuació

El Síndic va fer una resolució al 2013 i 2017 sobre els serveis mínims a les escoles bressol municipals. Hi argumentava que la qüestió plantejada sobre l'abast dels serveis mínims escapa de les funcions del Síndic, en considerar que el dret a vaga dels treballadors de les escoles bressol, tot i les raonades distorsions que produeix en els usuaris del servei públic, ni incideix en els drets fonamentals de les persones ni en les llibertats públiques. I afegia que en cas de discrepàncies es manté oberta la via judicial per fer-ne la interpretació adequada.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019249Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que en una de les escoles bressol de la ciutat s'inunda el pati i requereix una reparació. La ciutadana s'ha dirigit a l' "A prop teu".

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que abans de valorar la tramitació de la queixa ha d'aportar les dades personals, tal com indica el Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà.

Resultat Desestimada.

Ensenyament - Primària

Expedient 2019079Q

Assumpte

La promotora de la queixa representa el seu fill de tres anys, escolaritzat en un CEIP de la ciutat. Indica que el menor pateix un bloqueig a l'escola que li impedeix desenvolupar les seves tasques diàries. Se l'ha derivat al

CDIAP per part de l'equip del centre amb caràcter urgent. Indica que han fet una primera visita, però que no en tindrà una altra fins d'aquí uns mesos.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea de Polítiques de Família. La resolució de l'expedient resta pendent d'aquest informe per manca de resposta.

Resultat Resolució pendent informe.

Expedients 2019111Q -2019122Q -2019123Q -2019124Q

Assumpte

Les promotores de la queixa exposen al Síndic la manca de places d'educació infantil (P3) als centres públics del barri on viu la família. Al·leguen que hi ha una manca de previsió, ja que la demanda supera l'oferta, i que es vulnera el principi de proximitat, d'acord amb el criteri inclòs en la Llei d'Educació. Detallen que s'han posat en contacte amb el Departament d'Educació de l'Ajuntament i amb els serveis territorials del Baix Llobregat sense una solució concreta.

Actuació

En relació al cas descrit, el Síndic promou una doble via d'actuació. En primera instància, es dirigeix als serveis d'Educació de la ciutat per a requerir-los informació en relació a les gestions realitzades des de l'àmbit municipal. D'altra banda, el Síndic, amb l'autorització d'algunes famílies afectades i atesa la competència de la Generalitat en l'autorització de noves línies escolars als centres educatius públics i en els criteris i procediment d'admissió de l'alumnat, es dirigeix al Síndic de Greuges de Catalunya a través de la Iniciativa d'ofici 2019004I.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2019234Q

Assumpte

El ciutadà, pare d'un alumne, exposa, sense concretar, una situació que es produeix al CEIP de Cornellà on assisteix el seu fill o filla. No aporta les dades personals.

Actuació

El Síndic cita el ciutadà per parlar del cas i conèixer els detalls per a valorar la seva tramitació. L'informa que,

d'acord amb el que preveu l'article 12 del Reglament que regula les funcions del Síndic, no es pot acceptar una queixa anònima. El promotor de la queixa prefereix mantenir l'anonimat i no facilitar les seves dades.

Resultat Desestimada.

Ensenyament - Secundària

Expedient 2019083Q

Assumpte

La ciutadana descriu un suposat assetjament al seu fill per part d'un company del centre des de Primària. Actualment, cursen ESO al mateix IES i la situació es manté.

Actuació

El Síndic recomana a la ciutadana que parli amb la direcció de l'IES. En cas que la reunió no prosperi i no hi hagi una solució se li recomana que posi el cas en coneixement de la Inspecció Educativa del Baix Llobregat. En aquest sentit, s'informa a la ciutadana del telèfon i de l'adreça de la Inspecció. També se li indica que pot acudir al Síndic si la situació persisteix.

Resultat Tràmit positiu.

Menjadors Escolars

Expedient 2019237Q

Assumpte

El ciutadà descriu la situació de vulnerabilitat en la qual es troba. Exposa el problema sobre la percepció que rep en concepte beca menjador de la seva filla, escolaritzada a un CEIP de la ciutat. El motiu és que se li ha reduït la quantitat que rebia fins ara.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció Social. Des del Departament s'informa que durant aquest curs escolar la filla disposa d'un ajut total de 5,44 euros i l'aportació de la

família per dia és de 0,66 euros. S'indica, a més, que l'esmentada família no reuneix els criteris que els atorgaria el dret a tenir una beca del 100% del cost del menjador que el Consell comarcal preveu per a situacions de molta precarietat.

Resultat Tràmit positiu.

Esports

Expedient 2019192Q -2019203Q -2019208Q

Assumpte

Les promotores de les queixes exposen les conseqüències de les llistes d'espera en una de les piscines municipals de la població. Descriuen les dificultats perquè la filla pugui matricular-se i ho atribueixen a absències no justificades i a l'absència d'un reglament que reguli el funcionament de la instal·lació.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea de Gestió d'Esports sobre la possibilitat de regular la baixa d'ofici sense causa justificada. En la resposta, els responsables del Departament es comprometen a iniciar el procediment per a disposar del Reglament intern que inclogui aquesta i d'altres circumstàncies. El Síndic entén que la proposta respon al requeriment de les ciutadanes i permet una sortida al bloqueig de les llistes d'espera.

Resultat Tràmit positiu.

Salut Pública

Expedient 2019014Q

Assumpte

La ciutadana planteja una queixa en relació a un suposat anunci de tancament d'un centre de teràpia i tractament de persones amb trastorns alimentaris i de conducta.

Actuació

En la fase de valoració de la queixa, el Síndic considera important mantenir una reunió amb la ciutadana per acotar la problemàtica que exposa. Es desestima per incompareixença.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019034Q

Assumpte

La ciutadana indica que al 2018 va presentar un escrit dirigit al Departament de Salubritat a través de l'APP de Seguretat ciutadana de la Guàrdia Urbana per informar d'uns locals tancats al costat de casa seva, dels quals sortien rates. Aporta la notificació de la recepció de la tramesa on se l'informa que la petició serà estudiada. La promotora de la queixa exposa que la situació segueix igual o pitjor i que cap responsable municipal s'ha posat en contacte amb ella.

Actuació

En el seguiment del cas, s'aporten dades sobre el procés de desratització que s'ha fet al carrer al llarg de diferents mesos. En la resolució del cas, el Síndic reitera el deure de l'Administració de donar resposta als ciutadans, un dret, el de la bona administració, que està reconegut per la legislació vigent i per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019035Q

Assumpte

El ciutadà exposa la manca d'atenció per part de CatSalut en relació al tractament psicològic que rep el seu fill, de vuit anys, en el CSMIJ de Cornellà. Al menor se li ha diagnosticat, des dels dos anys, un problema de conducta que, assegura, no ha rebut el tractament corresponent. Al·lega, a més, informació parcial sobre l'evolució del menor i que no se li hagi practicat cap prova complementària.

Actuació

El Síndic indica al ciutadà que abans de tramitar la queixa ha de presentar una reclamació a l' oficina d'atenció al pacient de Catsalut. En cas que no es produeixi una resposta o consideri que la mateixa és insuficient pot acudir

novament al Síndic municipal per valorar el trasllat de la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, circumstància que no s'ha produït.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019042Q

Assumpte

La ciutadana exposa que des de fa molt temps un parc de la ciutat pateix un problema d'insalubritat per la presència de rates, i que aquest és un parc de molta afluència de nens per estar al costat de dues escoles.

Actuació

S'informa la ciutadana que no es pot tramitar la queixa si abans no ha exposat la problemàtica als responsables municipals. També se li demana ampliació de les seves dades personals, requisit imprescindible per a tramitar la queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019047Q

Assumpte

El ciutadà compareix davant el Síndic per a reiterar les queixes que va presentar al 2017. En elles, el veí sol·licitava als responsables municipals la intervenció en una problemàtica d'àmbit sanitari i de convivència ciutadana, a causa de les greus molèsties per olors i situacions innecessàries produïdes per la quantitat de gats que la seva veïna té a casa. Indica que, a parer seu, no compleixen cap normativa sanitària. Descriu que els gats salten a casa seva i es passegen per dins i per fora sense límits. El veí presenta informes mèdics de mossegada de gat i en una d'elles va requerir una intervenció quirúrgica d'urgència. Exposa que va parlar amb el regidor de barri i que el Departament de Sanitat n'està al cas. Ha presentat novament una instància al Registre General per referir-se a l'actuació de l'Ajuntament i denunciant la manca de resposta.

Actuació

Es dirigeix la seva queixa al cap de l'Àrea de Salut Pública. En una primera resolució, el defensor constata poca diligència de l'Administració en la resolució del cas, ja que el primer procediment administratiu és de l'any 2017, fet

que provoca que la situació empitjori i es compliqui molt més. També recomana als responsables municipals que assumeixin amb la major brevetat possible i amb caràcter d'urgència la resolució de la problemàtica en compliment de les Ordenances de Convivència ciutadana, el Decret legislatiu 2/2003 sobre Competències municipals en concepte de salubritat, la Llei 15/1990 d'Ordenació sanitària i el text refós de la Llei de Protecció dels animals.

La resolució de l'expedient està pendent de la resposta a la recomanació, circumstància que vulnera els articles 5,13 i 14 del Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Expedient 2019056Q

Assumpte

La ciutadana presenta una queixa en relació a la manca d'accés informàtic a l'historial clínic del CAP, on està integrada com a pacient, després del canvi de domicili de Barcelona a Cornellà.

Actuació

El Síndic recomana a la ciutadana que parli amb la seva metgessa, i, si ho considera oportú, que presenti una queixa a l'oficina d'atenció al pacient de CatSalut.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019080Q

Assumpte

La ciutadana exposa que va sol·licitar a CatSalut el seu historial odontològic. Afectada pel cessament de l'activitat del centre sanitari al qual acudia, no pot rebre tractament en un altre centre si no té aquest historial.

Actuació

El Síndic trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un cas del seu àmbit de competència.

Resultat Tràmit pendent.

Expedient 2019099Q

Assumpte

El ciutadà, veí de Cornellà, exposa la disconformitat amb el metge assignat i argumenta una mala aplicació del Decret 8/1996 sobre lliure elecció de metge als serveis d'atenció especialitzada dels Centres d'Atenció Primària (CAP). Aporta com a documentació les queixes presentades a la direcció del centre i les respostes. El ciutadà considera inapropiada la demora d'un any per atendre la seva demanda.

Actuació

Es deriva l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya perquè en faci una valoració.

Resultat Tràmit pendent.

Expedient 2019135Q

Assumpte

Exposa que a l'entorn de l'empresa on treballa hi ha una plaga de mosques, possiblement provinents d'una nau de reciclatge de cartró.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la cap de l'Àrea de Sanitat. Transcorregut un temps prudencial, i atès que la informació demanada no s'ha tramès, el defensor es posa en contacte amb el promotor de la queixa, que comunica que ha desaparegut la plaga.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019158Q

Assumpte

Una ciutadana exposa la disconformitat amb la resposta de l'ICS EAP de la ciutat a la queixa que va presentar, fonamentada en una suposada manca d'atenció del seu metge de capçalera en el tractament d'uns dolors.

Actuació

Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya en ser un àmbit de la seva competència.

Resultat Tràmit pendent.

Expedient 2019224Q

Assumpte

La ciutadana exposa les molèsties ocasionades per unes fortes olors provinents dels contenidors que hi ha en una plaça propera a casa seva. Relata que a la plaça hi ha un parc infantil on no s'hi pot estar. Agrega que ha denunciat el cas en diverses ocasions.

Actuació

El Síndic demana informació al cap de Serveis i Via Pública. De la resposta emesa pel responsable municipal, el defensor entén que la demanda de la ciutadana és atesa.

Resultat Tràmit positiu.

Atenció Hospitalària

Expedient 2019070Q

Assumpte

Exposa el desacord amb l'actuació del CatSalut per l'accident sofert per la seva sogra a la residència on està ingressada, fet que ha denunciat al tribunal competent.

Actuació

S'informa el ciutadà que el Síndic no pot actuar quan hi ha oberts procediments judicials.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019088Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa el desacord amb la resposta de CatSalut a la reclamació que va presentar relacionada amb la notificació del Servei d'Oftalmologia, que li denega una intervenció de cataractes per no complir els requisits. La ciutadana al·lega que té reconeguda una discapacitat del 35%, que viu sola i que té greus problemes de visió que li impedeixen seguir les activitats del dia a dia.

Actuació

El Síndic trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya perquè intervingui davant els responsables

sanitaris de la Generalitat. Aquest respon que, d'acord amb els criteris de l'Administració, l'agudesa visual de la ciutadana no li impossibilita dur a terme activitats de la vida diària.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2019137Q

Assumpte

Els promotors de la queixa exposen que la seva mare, ingressada en una residència de la ciutat, va morir a causa d'una caiguda amb fractura de fèmur. Els familiars responsabilitzen de la caiguda la cuidadora que en aquell moment estava amb la seva mare. Han presentat una queixa a la direcció de la residència i també al Departament d'Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Actuació

El Síndic informa els promotors que abans de poder actuar cal esperar la resposta de la Generalitat de Catalunya i que, en cas de no rebre-la o de no estar d'acord amb el seu contingut, des d'aquesta institució es derivaria la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Transcorregut un temps prudencial, el Síndic contacta amb els familiars per conèixer si hi ha hagut resposta de la Generalitat al recurs. La resposta és afirmativa i que hi discrepen. Comuniquen que desisteixen de la tramitació de l'expedient.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019144Q

Assumpte

La promotora de la queixa representa la seva mare, ingressada en una residència de gent gran de la ciutat. Exposa que ha fet diverses reclamacions a la direcció del centre sobre la qualitat del menú que es facilita als interns i que vincula al canvi d'empresa.

Actuació

En relació al cas descrit, el Síndic es posa en contacte amb la cap de l'Àrea d'Acció Social i amb el director de la residència. El responsable del centre és conscient de les deficiències, que imputa a problemes d'organització interna i a un canvi d'empresa, i informa que s'han pres mesures adients per a corregir-les. En la tramitació de la queixa, es

contacta amb la ciutadana i aquesta admet que hi ha un canvi en positiu.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019226Q

Assumpte

La ciutadana exposa que el seu marit està ingressat en una residència per a gent gran de la nostra ciutat. La queixa es relaciona amb el servei de les ambulàncies quan el traslladen a l'hospital per a visites mèdiques. Indica que es demoren considerablement, fins al punt que de vegades arriben tard a la visita programada. Afegeix que es tracta d'un fet generalitzat i que la residència ja en té constància.

Actuació

S'informa la ciutadana que, d'acord amb el que preveu el Reglament que regula les funcions del Síndic, abans de tramitar la queixa ha de dirigir les seves observacions a l'Administració responsable. No obstant això, es demana a la ciutadana un justificant dels serveis d'ambulàncies com a fonament de la queixa. En el seguiment del cas, es contacta amb la ciutadana, que comunica que és un cas molt generalitzat i ella no vol fer cap queixa a l'Administració.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019227Q

Assumpte

Una ciutadana indica que el seu marit està ingressat en una residència de la ciutat. Fonamenta la queixa en la manca de personal per atendre els residents, sobretot a les hores dels àpats i en aixecar-se i anar al llit.

Actuació

El Síndic informa la ciutadana que abans de tramitar-la ha d'exposar el cas a la mateixa residència. Aquesta al·lega que la residència ja és coneixedora de la problemàtica i que ella no presentarà cap reclamació personalment.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019240Q

Assumpte

Descriu el tracte que va rebre la seva mare a l'hospital. La queixa la fonamenta en la manca de llits i en el fet que estigués durant hores al passadís. També apunta que no se la va medicar correctament.

Actuació

El Síndic informa a la ciutadana que presenti una queixa formal a l'oficina d'atenció al pacient de l'hospital, abans d'iniciar la tramitació de l'expedient. Passat un temps prudencial, el defensor es posa en contacte amb la ciutadana, que l'informa de l'evolució del cas. Se li planteja que, si ho considera oportú, pot dirigir la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya perquè estudiï la tramitació al Departament de Salut de la Generalitat. No ho ha considerat.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019246Q

Assumpte

La ciutadana exposa que el seu pare està ingressat en un centre sociosanitari per una demència sobtada. En aquesta residència només hi pot estar de 30 a 40 dies. Indica que transcorregut aquest temps no sap com entomar la situació. Desconeix el tipus d'ajuts als quals pot accedir. Informa que la seva mare té 81 anys i és dependent. La promotora de la queixa està afectada per un ictus i té problemes de mobilitat.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la responsable de l'Àrea d'Acció Social sobre els tràmits per obtenir les prestacions derivades de la Llei de dependència, la situació actual i els protocols de coordinació entre els equips de valoració de la dependència, que gestiona la Generalitat, i els serveis municipals. En la informació aportada s'indica que la sol·licitud del reconeixement de dependència està en una fase molt inicial. Amb tot, consta que ja s'ha iniciat la tramitació del servei de teleassistència i del servei d'atenció a domicili (SAD). I atès que aquest ciutadà està en un socio-sanitari s'ha realitzat la coordinació amb el professional d'aquest centre per donar continuïtat a la intervenció en el moment de l'alta.

Resultat Tràmit positiu.

Tramitació Documentació

Expedient 2019004Q

Assumpte

Un ciutadà relata que no és atès pels Serveis Socials per manca d'empadronament a la ciutat, tot i que, diu, fa més de quaranta anys que hi resideix. No és la primera vegada que acudeix al Síndic per aquest mateix motiu. Al 2018 va presentar a l'Ajuntament sol·licitud d'empadronament al pis on diu que viu. De les visites de comprovació realitzades per la Guàrdia Urbana i manifestacions fetes pels veïns, es va constatar que no residia en aquest domicili i es va desestimar la sol·licitud per manca de domicili efectiu de notificació.

Actuació

El Síndic recomana al ciutadà que, prèviament a la tramitació d'una nova queixa, es dirigeixi al responsable municipal del Departament d'Empadronament de l'Ajuntament a fi que l'informi dels tràmits que ha de realitzar per a empadronar-se en el municipi sense tenir domicili fix. Se l'informa que amb la resposta obtinguda de l'Administració -i en cas que consideri que s'han vulnerat els seus drets- acudeixi novament al Síndic per estudiar la tramitació de la nova queixa.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019005Q

Assumpte

La ciutadana demana empara al Síndic per una suposada manca de resposta a instàncies presentades al 2018 relatives a la renúncia de la titularitat del dret funerari d'un nínxol construït abans de l'any 1996 al cementiri municipal.

Actuació

El Síndic contacta amb el cap de Patrimoni. En la resposta al requeriment d'informació des de la sindicatura, s'aporta, entre d'altres documents, un decret d'Alcaldia que resol retrocedir a favor de l'Ajuntament el mencionat nínxol i

aprovar la indemnització corresponent. En la resolució, el Síndic considera que és sinònim de bon govern complir amb els terminis de resposta que fixa la normativa i, en concret, els establerts en la Llei 39/2015, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, que el fixa en un màxim de sis mesos, i el dret de l'interessat a conèixer l'estat de la tramitació de l'expedient.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019024Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que a l'estiu de 2018 va sol·licitar un duplicat de la seva targeta rosa metropolitana per robatori. En el tràmit inicial, la targeta era gratuïta. En la tramitació de la nova targeta indica que només té un 50% de bonificació.

Actuació

El Síndic recomana a la ciutadana que demani informació a l'Àrea Metropolitana de Barcelona. En cas que no obtingui una resposta satisfactòria pot dirigir-se novament a l'Oficina del defensor per tornar a valorar el cas i estudiar si el deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019069Q

Assumpte

Un ciutadà es dirigeix al Síndic perquè considera que s'ha infringit l'article 88 de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques, que obliga a aquestes a resoldre totes les qüestions plantejades per l'interessat. En concret, indica que el decret que li denega el recurs contra la liquidació d'una plusvàlua no conté la motivació que fonamenta la decisió final.

Actuació

En la resolució, el Síndic dissocia del contingut de la queixa les qüestions a resoldre i que entren en el seu àmbit de competència i aquelles que formen part d'altres àmbits, com el judicial a través del procediment contenciós-administratiu. Considera que el decret promulgat per l'Ajuntament respon a totes les qüestions a les quals al·legava en el recurs de reposició i, per tant, no aprecia una lesió dels preceptes inclosos en la Llei 39/2015. Per altra

banda, el ciutadà planteja una qüestió que no forma part de les funcions del Síndic i és la de determinar si la fórmula per aplicar la normativa en relació a la liquidació de la plusvàlua s'ajusta a la normativa. A parer del defensor, aquesta és una valoració que correspon a l'àmbit judicial.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019072Q

Assumpte

Com a president de l'associació a la qual representa demana empara al Síndic per una suposada manca de resposta a la instància que va presentar sobre el trasllat de les restes d'un ciutadà a un altre cementiri i que en l'actualitat es troben a la fossa comuna, a parer seu identificades, del cementiri de Cornellà.

Actuació

El Síndic demana informació al cap del Departament de Patrimoni sobre l'estat del procediment i la resposta a la instància presentada pel ciutadà. La queixa incideix en dues qüestions que són substancials en la resolució del cas. La primera, la demora en la resposta a la instància presentada. I la segona, la possibilitat de materialitzar el trasllat de les restes mortals. En la resolució del cas, el Síndic considera injustificat el retard en la resposta i sobre l'exhumació de les restes admet la impossibilitat de fer-ho per manca d'identificació individualitzada, després d'analitzar les disposicions incloses en el Reglament de Policia sanitària mortuòria (decret 297/1997 de 25 de novembre) i l'Ordenança de Cementiris de Cornellà, que no estableixen aquesta obligació.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019077Q

Assumpte

El ciutadà descriu manca d'atenció des del SOC per no facilitar-li informació suficient en la demanda de la prestació d'atur. Al·lega que ha sol·licitat la relació de requisits i la documentació que necessita per escrit, amb l'argument de dificultats idiomàtiques, i que no han volgut fe –l'hi.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que es desestima en considerar que el cas l'ha de plantejar, en primera instància, a la pròpia Administració. El Síndic recomana al ciutadà que aclareixi novament la situació a les oficines del SOC, ja que possiblement es pot accedir telemàticament a la informació que reclama.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019089Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa el seu desacord amb l'actuació de l'Ajuntament per facilitar a un veí, amb el qual ella manté un procés judicial obert, informació que segons indica hauria d'estar protegida per la Llei de Protecció de dades.

Actuació

D'acord amb el que preveu el reglament que regula la institució del Síndic de Greuges de Cornellà s'informa la ciutadana que, primerament, ha de dirigir la seva queixa a l'Ajuntament. En cas de no rebre resposta o que consideri que aquesta vulnera els seus drets pot demanar l'empara del defensor.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019090Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa el seu desacord amb la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, per la qual se li reclama la devolució dels imports percebuts indegudament del complement de la pensió no contributiva que rebia. En l'actualitat no rep aquest complement.

Actuació

El Síndic no pot valorar si s'han vulnerat els seus drets. Comunica a la ciutadana que presenti una queixa davant la Generalitat de Catalunya per disconformitat amb la resolució.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019106Q

Assumpte

La ciutadana necessita urgentment un certificat de convivència per poder obtenir la nacionalitat espanyola. L'advocada que li ho tramitava ja tenia cita concertada per al tràmit. Segons explica, l'Ajuntament no li facilita la documentació sol·licitada en relació al padró al·legant que està en un procés de baixa.

Actuació

El Síndic requereix informació al cap de l'Àrea de Programes d'Alcaldia per confirmar els motius pels quals l'Administració no li facilita el document. De l'informe es desprèn que la ciutadana no ha sol·licitat formalment el que exposa a la seva queixa.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2019138Q

Assumpte

Exposa que al novembre de 2018 el gestor de la comunitat on viu la seva filla va sol·licitar a l'Ajuntament permís per a procedir a desviar el cablejat de subministraments per a instal·lar un ascensor a l'edifici. Afegeix que la seva filla viu en el cinquè pis i que li és molt necessària la instal·lació de l'ascensor perquè té una minusvalidesa del 47%. No han rebut resposta de l'Administració.

Actuació

S'informa la ciutadana que per iniciar l'expedient de queixa abans s'ha d'haver dirigit a l'Administració exposant els fets descrits.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019143Q

Assumpte

Exposa que el seu fill ha intentat empadronar-se en un habitatge on viu amb la dona i el fill, menor d'edat.
L' Ajuntament li ha comunicat que no pot perquè l'habitatge serà enderrocat en aplicació d'un pla urbanístic a la zona. Indica que no pot accedir als ajuts que li corresponen.

Actuació

Des de l'Oficina del Síndic s'informa la ciutadana que el seu fill ha de presentar una instància a l'Ajuntament sol·licitant l'empadronament a l'habitatge on viu realment i que a partir d'aquí s'ha d'iniciar la tramitació.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019148Q

Assumpte

La ciutadana exposa que l'Ajuntament no la vol empadronar al domicili on viu amb la seva filla en no complir els requisits demanats per a un empadronament ordinari.

Actuació

El Síndic informa la promotora de la queixa que sol·liciti l'empadronament a través d'una instància oficial i esperi la resolució del tràmit.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019161Q

Assumpte

La ciutadana exposa que des de l'Ajuntament li han comunicat telefònicament la denegació de la renovació de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució no conductora.

Actuació

Es demana a la ciutadana que aporti la sol·licitud de renovació de la targeta i la còpia de l'anterior targeta d'aparcament que se li va atorgar fa deu anys. Analitzada tota la documentació, el Síndic fa èmfasi en el certificat de la Generalitat de Catalunya que presenta la veïna on consta que no supera el barem que determina l'existència de dificultats de mobilitat. La promotora de la queixa no aporta cap prova que compleixi algun dels requisits indispensables per accedir a la targeta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019170Q

Assumpte

El ciutadà exposa la disconformitat amb la resposta a la queixa que va presentar a l'Ajuntament on sol·licitava la devolució de 18,20 euros corresponents a la sol·licitud d'ús temporal de la via pública i que no va poder utilitzar per haver-hi dos vehicles aparcats durant el temps d'autorització. Va denunciar els fets a la Guàrdia Urbana.

Actuació

El Síndic rep informació del cap de la Guàrdia Urbana. En la resposta, aquest informa que el ciutadà va declinar el requeriment d'actuació de la grua municipal per treure els vehicles estacionats i que això exonera de responsabilitat l'Administració, especialment quan el veí, que va estacionar a les immediacions, va poder realitzar sense problemes la funció per a la qual havia fet la reserva. Per tant, de la infracció per part de tercers no es desprèn un greuge particular que comporti l'anul·lació de la taxa abonada.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019173Q

Assumpte

La ciutadana descriu la lentitud de l'actuació dels jutjats de Cornellà en relació a un procediment d'embargament al pare del seu fill per manca de pagament de la pensió d'aliments.

Actuació

S'informa la ciutadana que, d'acord amb el que preveu el reglament que regula les funcions del Síndic, aquest no pot actuar, ja que es tracta d'un cas que escapa de la seva competència. No obstant això, li recomana que es posi en contacte amb els serveis jurídics del Centre de Recursos de la Dona (CIRD).

Resultat Desestimada.

Expedient 2019212Q

Assumpte

El ciutadà acudeix al Síndic per segona vegada i pel mateix assumpte, detallat en l'expedient de queixa número 2019141Q, sobre una suposada manca d'ordenació de

l'espai públic per a la col·locació de cartells i la sanció als infractors.

Actuació

El Síndic desestima la queixa en considerar que ja s'ha respost a l'expedient al·ludit.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019231Q

Assumpte

El ciutadà exposa que des de febrer de 2018 paga la taxa per tinença de gossos a dos municipis. Afegeix que al mes d'agost va cursar una instància a l'Ajuntament de Cornellà per donar de baixa al seu gos del cens, però que no ha rebut resposta.

Actuació

Es demana al ciutadà que aporti la instància presentada per poder actuar davant l'Administració. No té cap justificant d'haver-la presentat, ho va fer telemàticament. Se l'informa dels tràmits a seguir per resoldre el seu cas, entre d'altres, que consulti la possibilitat de recuperar l'import de les taxes pagades per duplicat a dos municipis pel mateix concepte.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019233Q

Assumpte

Relata que ha presentat una instància a l'Ajuntament per sol·licitar l'empadronament sense domicili fix a la ciutat després del desnonament de l'habitatge on vivia.

Actuació

El Síndic informa el ciutadà que ha d'esperar el temps assignat per a la tramitació de la instància i valorar la resposta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019252Q

Assumpte

La ciutadana no té domicili fix on pugui empadronar-se amb els seus fills i planteja com fer-ho. Arriba d'una altra

població com a conseqüència del maltractament ocasionat per la seva parella.

Actuació

El Síndic informa la ciutadana que sol·liciti l'empadronament a l'Ajuntament ateses les circumstàncies descrites.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019253Q

Assumpte

Exposa que ha de sol·licitar el número d'afiliació a la Seguretat Social per poder treballar i que no aconsegueix fer el tràmit. Al·lega que no té mitjans per viure. Viu en una població diferent a Cornellà.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa dels tràmits a seguir per a tramitar l'afiliació a la Seguretat Social. Atès que el ciutadà viu en una altra població, se li indica que és allà on ha de fer els tràmits d'empadronament. També que es posi en contacte amb els Serveis Socials i, si ho considera oportú, que acudeixi al Síndic de Greuges de la població perquè avaluï la possibilitat d'iniciar un expedient de queixa.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019259Q

Assumpte

La ciutadana exposa que té l'ajut d'un gos d'assistència i que necessita una acreditació perquè l'acompanyi i pugui accedir als llocs que requereixi.

Actuació

El Síndic deriva la ciutadana a les dependències de l'administració de la Generalitat perquè l'informin dels tràmits necessaris. Transcorregut un temps, la ciutadana comunica al Síndic que efectivament ha de sol·licitar mitjançant una instància dirigida a l'Àrea de Promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres de la Generalitat l'acreditació que la faculta a tenir un gos d'assistència.

Resultat Tràmit positiu.

Ajuts Serveis Socials

Expedient 2019001Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la disconformitat amb la resolució de la Generalitat de Catalunya que li extingeix la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Indica que aquesta circumstància ha ocasionat una situació de desemparament a la família, i en especial als seus fills menors d'edat, en no poder cobrir les necessitats bàsiques del dia a dia. Considera que els Serveis Socials municipals no li faciliten els ajuts als quals té dret.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social sobre la extinció de la RGC i en relació al seguiment que es fa dels menors i els ajuts que rep la família. El Síndic valora l'informe emès pels responsables municipals sobre l'atenció que rep la família i el contracte de treball en els plans ocupacionals per a ambdós cònjuges.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019002Q

Assumpte

El promotor de la queixa descriu una situació greu de vulnerabilitat que li impedeix cobrir les seves necessitats bàsiques. No pot pagar el lloguer social pels pocs ingressos de què disposa.

Actuació

L'Àrea d'Acció Social descriu les prestacions que percep per incapacitat laboral i en concepte de Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Se li assignarà un altre referent social, tal com demanava.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019008Q

Assumpte

La ciutadana exposa la situació de vulnerabilitat residencial en la qual es troba. Té una ordre judicial de desnonament.

Indica que no hi ha possibilitat de paralització. Té al seu càrrec dos fills menors d'edat.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà en confluir en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat de la família. De la informació rebuda es desprèn que la ciutadana ha signat un contracte de lloguer social.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019009Q

Assumpte

La promotora de la queixa té una filla d'11 anys. Separada del pare de la nena sol·licita al Jutjat, mitjançant una demanda, la custòdia de la nena. Fins ara és compartida. La filla no vol anar amb el pare perquè, segons la versió de la mare, està atemorida. D'altra banda, exposa la situació de vulnerabilitat residencial en la qual es troba.

Actuació

El Síndic rep la resposta de la responsable d'Acció Social que confirma una reunió de la ciutadana amb una educadora social del SIPA. També descriu els ajuts oferts. En la tramitació del cas, el Síndic constata una greu manca de coordinació entre les àrees d'Acció Social i les gestions realitzades des del CIRD. La coordinació de les administracions públiques, indica, és un principi bàsic de bon govern. El Síndic recomana la creació d'un protocol que reguli les relacions i l' intercanvi d'informació entre els dos organismes. S'accepta la recomanació.

Resultat Recomanació acceptada.

Expedient 2019036Q

Assumpte

La ciutadana relata que el jutge ha dictat una ordre de desnonament de l'habitatge on viu. El motiu és la impossibilitat de fer front al pagament del lloguer. Indica que no té ingressos suficients. Té tres fills menors d'edat i està embarassada d'un quart. Ha sol·licitat a l'Ajuntament un habitatge social i no ha rebut cap resposta.

Actuació

En la tramitació de l'expedient, la ciutadana s'ha traslladat a viure amb la seva família a un altre municipi.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019045Q

Assumpte

La promotora de la queixa viu a Cornellà des de fa un any. Família monoparental integrada per ella i dos fills menors d'edat al seu càrrec. Aporta una sentència per maltractament i d'allunyament de la seva exparella.
Atesa la seva situació, s'ha dirigit al Centre d'Informació i Recursos de la Dona (CIRD), des d'on rep assessorament per part de l'assistenta social i l'equip jurídic. També té adscrita una referent social. Ha tramitat la inscripció en el Registre d'habitatge de lloguer social i la Mesa d'emergència. Indica que no se li pot tramitar el complement de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) en no poder acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya durant els 24 mesos anteriors a la sol·licitud. Tampoc no pot optar a ajuts al lloguer.

Actuació

Es demana informació a l'Àrea d'Acció Social i a Procornellà. De la resposta es dedueix que la ciutadana no està inscrita a la Mesa d'emergència residencial de lloguer social per incomplir el requisit de cinc anys d'empadronament a la ciutat. En relació al cas, el Síndic va promoure una iniciativa d'ofici (2016001I) en la qual instava a revisar aquest criteri. Decideix no tancar l'expedient pel que fa a la inclusió de la ciutadana a la Mesa d'emergència, atès que els requisits temporals adduïts per la seva exclusió poden entrar en col·lisió amb els principis de subsidiarietat i tutela institucional a què obliga a les administracions públiques la Llei 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei 5/2008 del Parlament de Catalunya del dret de les dones a eradicar la violència masclista. La resolució definitiva de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre l'Àrea de Serveis Socials.

Resultat Resolució pendent informe.

Expedient 2019049Q

Assumpte

La promotora de la queixa sol·licita l'empara pel desacord amb la resposta de l'Agència de l'Habitatge a la sol·licitud que va presentar al 2018. Al 2017, se li va adjudicar un habitatge en haver-se de traslladar des d'una altra població per una situació de maltractament per part de l'ex-parella. Va sol·licitar a l'ACH el trasllat a un altre barri. Afegeix que els Serveis Socials no l'atenen i que ha trigat un any i mig a fer la primera visita. Agrega que presenta els rebuts de subministrament i diu que des de l'Oficina d'Eficiència Energètica l'informen que no reben l'informe de Serveis Socials per acreditar la situació de vulnerabilitat en què es troba. Té embargada la RGC.

Actuació

En relació al cas descrit i en la part que correspon al seguiment per part dels Serveis Socials municipals, es demana informe a l'Àrea d'Acció Social. De la resposta emesa, el Síndic fa un requeriment al mencionat departament en el sentit que la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) és inembargable. En aquest sentit, la responsable del departament confirma la dada i notifica que ja ha donat instruccions perquè la ciutadana acrediti l'embargament davant l'entitat bancària i puguin fer les gestions per a revertir-ho.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019052Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu una situació de maltractament per part de la seva parella, de la qual està en tràmit de separació. Exposa que té por.

Actuació

El Síndic sol·licita a l'Àrea d'Acció Social informació sobre el cas. La resolució de l'expedient està pendent per manca de resposta.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019053Q

Assumpte

Planteja al Síndic una situació relativa al funcionament dels Serveis Socials sense especificar.

Actuació

El Síndic desestima la queixa en aplicació de l'art. 12 del Reglament, que regula la funció de la institució.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019068Q

Assumpte

La ciutadana descriu la seva situació de vulnerabilitat residencial. Relata que els Serveis Socials la van ajudar i li van proporcionar un pis adaptat per a ella i la seva filla amb discapacitat. Actualment ja no disposa de l'habitatge. La ciutadana rep suport del CIRD. Afirma que en l'actualitat viu amb el seu exmarit i que les relacions no són bones.

Actuació

El defensor fa una primera resolució on valora positivament l'atenció a la ciutadana per part dels Serveis Socials. No obstant això, per fer una resolució final de l'expedient el Síndic sol·licita informació sobre els criteris i barems que s'apliquen des de l'Àrea d'Acció Social i des de Procornellà per donar resposta a la Llei 1/2004 de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei 5/2008 del Parlament de Catalunya del dret de les dones a eradicar la violència masclista. La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que s' ha d'emetre des de l'Àrea d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019078Q

Assumpte

La promotora de la queixa relata manca d'atenció dels Serveis Socials municipals. Diu que hi ha contactat en diferents ocasions per sol·licitar una cita i la resposta és que ja li trucaran. Ha sortir de l'hospital després d'un període ingressada. Cobra una pensió d'incapacitat permanent. No té habitatge propi i de manera provisional viu a l'habitatge propietat d'un familiar.

Actuació

El Síndic demana informació a Serveis Socials. Amb la resposta, fa una primera resolució en la qual sol·licita un aclariment sobre els ingressos que rep la ciutadana i sobre la situació residencial en la qual es troba per poder resoldre definitivament l'expedient. Atesa la discapacitat que acredita i per evitar una situació de desempara, recomana a l'Àrea d'Acció Social que faci un seguiment del cas adequat a les necessitats de la ciutadana i que aporti la documentació corresponent, d'acord amb els criteris de seguiment i acompanyament que estableix la Llei de Serveis Socials.

Resultat Recomanació pendent.

Expedient 2019081Q

Assumpte

La ciutadana, que viu en una altra població, sol·licita l'empara atesa la situació de vulnerabilitat residencial i social en la qual es troba. El seu fill està escolaritzat en un CEIP de Cornellà. Presenta un document acreditatiu de la condició de sol·licitant de protecció internacional.

Actuació

El Síndic contacta amb els Serveis Socials de l'Ajuntament per saber si hi ha coneixement del cas. La informen que han derivat l'expedient als Serveis Socials de la població on viu perquè facin el seguiment de la ciutadana i del seu fill.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019086Q

Assumpte

El ciutadà acudeix al Síndic exposant que està en un procés de desnonament de l'habitatge on resideix. Perceptor de la Renda Garantida de Ciutadania, relata que no té recursos per poder llogar un habitatge en el mercat lliure. Afegeix que la seva situació s'agreuja per una discapacitat que li impedeix treballar. El ciutadà està trasplantat i necessita cures especials.

Actuació

El Síndic demana informació sobre els ajuts que percep el ciutadà i si forma part de la Mesa d'emergència residencial, a més d'altres dades relacionades amb la tramitació d'un lloguer social o d'altres possibilitats que garanteixin el dret

a l'habitatge. La resolució de l'expedient està pendent de l'informe del Departament d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019097Q

Assumpte

La ciutadana exposa les dificultats per tramitar la sol·licitud del casal d'estiu per a la seva filla i la necessitat d'un informe previ de Serveis Socials.

Actuació

De la informació aportada es dedueix que s'atén la família i que es fa un seguiment correcte de la menor.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019098Q

Assumpte

La ciutadana descriu una suposada manca d'atenció dels referents socials atesa la situació d'emergència en la qual es troba. Justifica la situació de vulnerabilitat perquè no rep cap tipus d'ingrés. Està divorciada i és mare de dos menors. Relata que fa més de dos mesos que sol·licita visita amb la treballadora social.

Actuació

Es demana informació per aclarir la demora per concertar una reunió que abordi la situació de precarietat econòmica de la ciutadana. La urgència prové de constatar, d'acord amb el relat de la promotora de la queixa, una manca d'ingressos per assumir de manera digna la manutenció del nucli familiar i altres despeses afegides. En el seguiment del cas, el Síndic incorpora noves informacions en el sentit que l'ajut compromès, tot i estar aprovat, no s'havia fet efectiu. En aquest punt, el Síndic promou una iniciativa d'ofici (2019003I) per salvaguardar els drets dels menors, atenent les obligacions que es deriven de la Llei de Serveis Socials i dels compromisos adquirits en el Pla Local d'Infància i Adolescència de Cornellà en els punts que es relacionen amb la defensa i la protecció dels infants de la ciutat en situació de vulnerabilitat.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019101Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa una situació greu de maltractament per part dels seus germans, dels quals va assumir la custòdia després de morir la mare. El pare dels menors va renunciar a la custòdia.

Actuació

En el seguiment del cas, el Síndic considera que el seguiment per part dels Serveis Socials, a través dels protocols de mediació familiar, és correcte i no se'n pot desprendre un greuge que sustenti la queixa. En la mateixa línia de resolució d'un conflicte familiar i de les conseqüències que pot tenir des del punt de vista de garantir els drets i la integritat de la ciutadana, se l'orienta perquè exposi la seva situació als serveis del Centre d'Informació i Recursos de la Dona (CIRD) i a l'Àrea contra la violència de gènere dels Mossos d'Esquadra.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019104Q

Assumpte

El ciutadà exposa que està en un habitatge sense títol habilitant des del gener de 2019. Al 2018 va presentar una instància a Procornellà sol·licitant la seva inscripció en el registre de sol·licitants d'HPO. Ha demanat entrevista amb els Serveis Socials per exposar la situació de vulnerabilitat que té. No ha obtingut resposta.

Actuació

En la tramitació del cas, se li suggereix que, ateses les seves circumstàncies personals, acudeixi al SOC per informar-se sobre els requisits per tramitar la Renda Garantida de Ciutadania (RGC).

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019109Q

Assumpte

Va renovar la sol·licitud de la inscripció al Registre de sol·licitants d'HPO al 2018, però des de llavors no ha rebut la resolució que indica la seva integració a l'esmentat registre. Reclamada a Procornellà, l'han informat que no li'n

poden donar una còpia perquè no la troben. La família està en fase de desnonament de l'habitatge on viuen amb el seu fill menor d'edat. Necessita aportar al jutjat la resolució expressa com a sol·licitant d'habitatge de protecció social.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà. Tal com consta en les dues respostes, i en posterioritat a la data de la presentació de la queixa, la ciutadana ja té els documents que sol·licita. En relació al procés de desnonament, el Síndic fa una resolució i manté obert l'expedient en els aspectes vinculats al dret a l'habitatge i en el seguiment que tant l'Oficina Local d'Habitatge com els Serveis Socials i sol·licita ampliar la informació. La resolució del cas està pendent de l'informe que ha d'emetre l'Àrea d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019115Q

Assumpte

La promotora de la queixa té quatre fills menors d'edat. Actualment no treballa i no cobra l'ajut de l'atur. Indica que està amenaçada per la propietat de l'habitatge on viu des de fa tres anys sense contracte perquè marxi. No té alternatives a la pèrdua de l'habitatge.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà. De la informació aportada es dedueix que des de l'àmbit de Serveis Socials se l'ha ajudat econòmicament a trobar una alternativa d'habitatge de lloguer a Cornellà. El Síndic considera que a la ciutadana se l'atén correctament i que serà la seva referent qui li faciliti informació relativa als tràmits per sol·licitar un habitatge de lloguer social i sobre el procediment per accedir a la Mesa d'emergència social, d'acord amb els requisits establerts.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019118Q

Assumpte

El ciutadà exposa que properament està previst el llançament de l'habitatge on resideix. Seguint les instruccions de la seva advocada d'ofici sol·licita als Serveis Socials informe de vulnerabilitat per intentar la paralització

del llançament. No han contactat amb ell per emetre aquest informe. Afegeix que fa sis anys que va presentar instància de sol·licitud d'habitatge de lloguer social, que va renovar fa tres anys. Indica que no ha rebut resposta.

Actuació

Es demana informació a la responsable de l'Àrea d'Acció Social i de Procornellà. De la informació rebuda, el Síndic entén que la causa que motiva l'obertura de l'expedient de queixa ha decaigut en la mesura que s'ajorna el desnonament fixat i s'obre un procés de negociació amb la propietat per a l'obtenció d'un lloguer social. En el procediment de resolució de l'expedient, el ciutadà confirma les negociacions amb l'entitat bancària propietària del pis.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019120Q

Assumpte

Compareix la ciutadana exposant la situació de vulnerabilitat en la qual es troba. És mare d'un adolescent. Relata que rep atenció en un centre sanitari a causa d'una situació de vulnerabilitat emocional ocasionada per les circumstàncies que envolten el seu dia a dia. Indica que fa uns tres mesos el seu fill el van ingressar a l'hospital per l'estat de desconcert relacionat amb la situació en la qual es troben. En sortir de l'hospital va anar a un centre de menors. La mare expressa preocupació per la situació del seu fill. Afegeix que quan la donin d'alta del centre sanitari no disposarà de recursos per canalitzar la seva vida i la del seu fill. No compleix els requisits per poder accedir a la Renda Garantida de Ciutadania.

Actuació

El Síndic constata a l'informe emès per la cap d'Acció Social que la ciutadana i el seu fill estan sent atesos adequadament pels Serveis Socials municipals i que es fa un seguiment de la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019125Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que té programat un judici per desnonament de l'habitatge on viu amb la seva família, integrada pel matrimoni i sis fills, cinc d'ells menors d'edat.

Indica que l'habitatge és d'un gran tenidor, per la qual cosa seria d'aplicació la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Actuació

El Síndic demana informació al Departament d'Acció Social pel que fa als ajuts i al seguiment del cas i a Procornellà per verificar si el ciutadà està inscrit en la Mesa d'emergència social. De les respostes aportades, al Síndic no li consta que s'hagi avaluat en aquest cas el supòsit que indica la llei i entén que seria necessari per a una resolució definitiva i, sobretot, per garantir el dret a l'habitatge de la família afectada. Saber-ho també interessa a l'Administració municipal, ja que és determinant en la tramitació d'ajuts reglats i de caràcter general (no urgents) que facilitin un acord per a un lloguer social. Fetes aquestes consideracions, el Síndic manté obert l'expedient i demana a l'Administració informació sobre les gestions realitzades per a la tramitació d'un lloguer social.

La resolució de l'expedient està pendent dels darrers informes de Serveis Socials.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019127Q

Assumpte

Exposa la situació de vulnerabilitat econòmica i residencial de la família integrada pels pares i quatre fills menors d'edat, escolaritzats a la ciutat. Fa 13 anys que viuen al mateix habitatge. Els propietaris han decidit rescindir el contracte d'arrendament perquè volen fer obres a l'edifici. Altres veïns estan en la mateixa situació. No pot accedir a un habitatge al mercat lliure per la precarietat econòmica en la qual es troben.

Actuació

Es demana informació al Departament d'Acció Social i a Procornellà per verificar si el ciutadà està inscrit en la Mesa d'emergència social. Una de les consideracions que s'han de posar sobre la taula és si l'immoble pertany a un gran tenidor. De les respostes aportades per l'Administració, al Síndic no li consta que s'hagi avaluat en aquest cas el supòsit que indica la llei i entén que seria necessari. Manté obert l'expedient i sol·licita, en una

primera resolució, informació a l'Administració sobre les gestions realitzades de cara a la possible tramitació d'un lloguer social.

La resolució final de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre el Departament d'Acció Social en confluir en un mateix cas la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019129Q

Assumpte

La ciutadana viu amb el seu marit i els seus fills en un habitatge ocupat de l'Agència Catalana de l'Habitatge. Està previst un judici per desnonament. Al 2018 la promotora de la queixa ja es va dirigir al Síndic per exposar que seria desnonada de l'habitatge on vivia amb la seva família. En aquell moment, va abandonar l'habitatge i, segons afirma, va viure al carrer durant dos mesos. Finalment va ocupar l'habitatge de l'ACH.

Actuació

De la informació aportada pel Departament d'Acció Social i Procornellà es desprèn que la família està inscrita en la Mesa d'emergència habitacional. Dels informes emesos no es dedueix si l'Administració municipal ha fet gestions amb l'ACH per facilitar una resposta no judicial a la ciutadana. El defensor demana un informe per aclarir aquesta circumstància.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre el Departament d'Acció Social, en confluir en un mateix cas la situació de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019142Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que el seu marit està malalt des de fa anys. Els darrers mesos l'han ingressat en diferents hospitals i ara li han de donar d'alta. La ciutadana al·lega que no té mitjans per poder ajudar el seu marit en les cures que li són necessàries. Ha sol·licitat en diferents ocasions ajut als Serveis Socials, però, indica, no

l'hi han facilitat. Exposa que fa un mes que va iniciar els tràmits per demanar la Llei de la dependència.

Actuació

Es sol·licita informe a Serveis Socials. El Síndic valora l'exhaustiu informe emès on es detalla l'atenció que rep la família. No obstant, en el seguiment de l'expedient el Síndic es posa en contacte amb la ciutadana descriu els canvis en l'evolució de la salut del seu marit i destaca que encara no ha rebut cap ajut dels compromesos per part de Serveis Socials. El Síndic demana a l'Àrea d'Acció Social ampliar la informació per determinar la causa de la demora.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe del Departament d'Acció Social.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019159Q

Assumpte

La promotora de la queixa, una senyora gran, sol·licita l'empara del Síndic per uns problemes a l'habitatge provocats, d'acord amb la seva versió, per una fuita d'aigua al 2003 que va afectar greument el seu immoble i dels quals la veïna que els va causar mai no ha assumit el cost dels desperfectes.

Actuació

El Síndic requereix informació a la cap d'Acció Social per descartar un possible cas d'abandonament. De la resposta es dedueix que la veïna és atesa correctament pels Serveis Socials municipals, que descriuen el seguiment que se li fa juntament amb la seva família.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019160Q

Assumpte

El ciutadà descriu manca de recursos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques. Família integrada per dos adults i dos menors d'edat. Indica que els Serveis Socials li han concedit un ajut de 100 euros per un període de quatre mesos. Fa dos mesos que va signar el primer dels ajuts i encara no l'ha rebut. La seva referent no l'atén.

Actuació

De la resposta de l'Àrea d'Acció Social es desprèn que l'atenció per part dels Serveis Socials municipals respon a les necessitats de la família, consideració que el propi interessat en conversa presencial també certifica.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019165Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que tenia programat el llançament per desnonament de l'habitatge on viu amb la seva família, integrada pel matrimoni i dos fills menors d'edat. Es va suspendre i es va fixar una nova data. Segons indica el ciutadà l'habitatge és d'un gran tenidor i se li hauria d'aplicar la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de Mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. No té recursos econòmics per poder accedir a un habitatge de lloguer lliure. Ha sol·licitat un habitatge de lloguer social.

Actuació

Es demana un informe al gerent de l'empresa municipal Procornellà per confirmar la inscripció del ciutadà a la Mesa d'emergència social i als serveis socials municipals. L'empresa municipal fa constar que la família està inscrita a la Mesa d'emergència municipal.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre el Departament d'Acció Social, en confluir en un mateix cas les situacions de vulnerabilitat de la família.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019167Q

Assumpte

Els promotors de la queixa exposen que tenen programat el llançament per desnonament de l'habitatge on resideix amb la seva família. Indiquen que l'habitatge és d'un gran tenidor i que s'hauria d'aplicar la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Relaten que han sol·licitat un habitatge de lloguer social. No poden llogar un pis per manca de recursos suficients.

Actuació

En la informació tramesa per Procornellà i el Departament d'Acció Social s'indica que la inscripció a la Mesa d'emergència residencial de la família està en fase d'estudi per part dels departaments afectats.

El Síndic decideix mantenir obert l'expedient a l'espera d'aclarir si el cas entraria en els supòsits previstos en el Decret Llei 17/2019, sobre el qual ha promogut la Iniciativa d'ofici 2020001I.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019176Q

Assumpte

La ciutadana és usuària del servei de teleassistència des de fa temps. El va tramitar a Barcelona, on vivia. En aquesta ciutat el servei incloïa la custòdia de claus. En el trasllat de domicili a Cornellà el servei de custòdia de claus no se li ofereix. Presenta instància a l'Ajuntament de Cornellà en la qual sol·licita un espai degudament custodiat per a consignar les seves claus. Indica que no ha rebut resposta a la seva demanda.

Actuació

El Síndic contacta amb els Serveis Socials, on l'informen que la ciutadana no entraria dintre del perfil d'usuaris que tenen dret a accedir a aquest servei, perquè viu amb el seu espòs i dos fills. Per accedir a aquest servei han de ser persones que visquin soles i que no tinguin cap persona de contacte amb custòdia de claus del seu domicili o que no tinguin cap persona de contacte que visqui a prop (a menys de 30 minuts de desplaçament). circumstància que no es dona en el cas de la promotora de la queixa.

Resultat Tràmit negatiu.

Expedient 2019189Q

Assumpte

La ciutadana té una filla d'una primera parella, que no ha pogut inscriure a un CEIP de la ciutat per manca d'empadronament. A l'any 2016 es va traslladar a una altra població. Té un altre fill de dos anys de l'ultima parella, que no reconeix el menor. La relació va durar un any,

durant el qual hi va haver diferents episodis de violència masclista; per aquesta raó torna a Cornellà. Novament a la ciutat contacta amb els referents socials que l'atenien amb anterioritat al 2016, sense èxit. Argumenten que en no estar empadronada no pot entrar en el circuït d'atenció.

Actuació

Es sol·licita informe als departaments d'Educació i d'Acció Social per valorar com es garanteix el dret a l'educació de la menor i en relació al procediment d'actuació en situacions com la descrita. D'altra banda, el Síndic també demana informació sobre les pautes de coordinació entre les àrees d'Educació i d'Acció Social i amb el Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD), en el cas de fills de mares que han patit situacions de violència masclista.

Resultat Resolució pendent d'informe.

Expedient 2019197Q

Assumpte

Exposa que al 2019 va ser desnonat de l'habitatge on vivia amb els tres fills menors d'edat i la seva dona. Relata que actualment no té domicili fix i viu en una habitació en un altre municipi, que comparteixen els cinc membres de la família.

Actuació

Es demana informació a l'empresa municipal Procornellà i al Departament d'Acció Social per esbrinar quina és la situació de la família i del procediment a seguir per tramitar la sol·licitud d'un habitatge social.

La resolució del final de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre Procornellà.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019202Q

Assumpte

El ciutadà exposa que no té mitjans econòmics per viure. Al 2018 va ser trasplantat de ronyó. Des d'aleshores els Serveis Socials li han pagat una habitació per viure. Indica que fa dos mesos que ja no l'ajuden.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea d'Acció Social. Es valora positivament l'informe emès en relació al

seguiment fet al promotor de la queixa, principalment en la problemàtica residencial. Té pendent la valoració de la RGC.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019205Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa que viu en situació d'extrema precarietat en un habitatge sense lavabo ni aigua. Té una malaltia de la qual es tracta mèdicament. Descriu que l'entorn residencial de gran vulnerabilitat li impedeix seguir les pautes mèdiques.

Actuació

Es sol·licita informe a l'empresa municipal Procornellà i al Departament d'Acció Social per saber la situació de precarietat en què viu el ciutadà i el pla de treball previst en el seguiment del cas.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre Procornellà.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019214Q

Assumpte

La ciutadana exposa que fa deu anys que té sol·licitat un habitatge de lloguer social. Des de fa anys viu amb la seva filla i dorm en un sofà. Indica que la seva situació és greu i insostenible. Té una minusvalidesa del 67% i percep una pensió no contributiva de 400 euros mensuals. L'any 2008 aquesta ciutadana ja va ser atesa pel Síndic de Greuges municipal (exped.2008019Q) per la mateixa raó. En aquell expedient, el Síndic va fer una resolució en la qual recomanava als responsables municipals que es concretés amb la ciutadana el procediment per sol·licitar un habitatge de lloguer social. Es va acceptar la recomanació. Després de deu anys la situació no ha canviat.

Actuació

El Síndic demana informació a Procornellà i a l'Àrea d'Acció Social en relació a la inscripció de la ciutadana a la Mesa d'emergència residencial.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe que ha d'emetre Procornellà.

Resultat Resolució pendent.

Expedient 2019218Q

Assumpte

La ciutadana compareix davant el Síndic acompanyada de la seva parella i la filla de quatre mesos. Fa un any i mig que van arribar a Espanya des d'un altre país. Ella disposa d'un document acreditatiu de sol·licitant d'asil polític. Empadronada a la ciutat, indica que no disposa de recursos, descriu una situació de problemàtica residencial i que s'ha dirigit al Servei d'Informació i Primera Atenció (SIPA) per demanar ajut per a ella i, especialment, per a la seva filla, però demoren la tramitació del seu cas.

Actuació

De la informació aportada es desprèn que hi ha un seguiment del cas des del primer contacte amb professionals del Servei d'Informació i Primera Acollida (SIPA).

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019228Q

Assumpte

La ciutadana descriu una suposada manca d'atenció dels referents socials atesa la situació d'emergència en la qual es troba. Relata que no té assignat un treballador social.

Actuació

Amb anterioritat el Síndic ja va fer una resolució pel mateix cas, on sol·licitava informació detallada del cas i el motiu de la demora en la concertació d'una entrevista amb els referents socials. En el seguiment, el Síndic va promoure una Iniciativa d'ofici (2019003I) per salvaguardar els drets dels menors en situacions de vulnerabilitat, com és el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019235Q

Assumpte

El ciutadà exposa que al febrer va ser desnonat de l'habitatge on vivia amb la seva família, integrada per la seva dona i la filla menor d'edat. La família té cinc fills més, quatre viuen a Senegal i el cinquè viu amb l'anterior parella

del promotor de la queixa, en un municipi proper. Viu en un habitatge ocupat. Al·lega que la referent social no li vol facilitar un informe d'exclusió social.

Actuació

El Síndic demana informació al Departament d'Acció Social i a Procornellà per verificar si està inscrit en la Mesa d'emergència residencial.

La resolució de l'expedient està pendent de l'informe de Procornellà.

Resultat Resolució pendent de l'informe.

Expedient 2019245Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa les dificultats per poder contactar amb la referent social que fa el seguiment dels pares, que han empitjorat en la seva salut. Va sol·licitar una entrevista urgent per fer un tràmit vinculat amb la seva situació. No ha rebut cap resposta.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social per conèixer el motiu de la demora i el seguiment que es fa del cas. A partir de la demanda del Síndic s'activen els mecanismes perquè els pares de la promotora de la queixa puguin gaudir de la prestació vinculada al Servei d'Atenció a Domicili.

Resultat Tràmit positiu.

Renda Garantida Ciutadania

Expedient 2019110Q

Assumpte

Exposa que se li ha denegat la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), sol·licitada al 2018, possiblement per una errada de l'Administració. La ciutadana sol·licita novament la RGC. Mentrestant, percep ajuts puntuals dels Serveis Socials per manca d'ingressos. Indica que aquests es demoren molt. Afegeix que ho vol comunicar al referent social, però que no li concerten cita.

Actuació

Es requereix a l'Àrea d'Acció Social informació sobre el procediment i el temps d'espera per fer efectius els ajuts. A la vista de la informació rebuda, el Síndic entén que els ajuts de subsistència s'han tramès correctament, seguint les pautes i els criteris establerts, motiu pel qual no observa una actuació incorrecta de l'Administració municipal en aquest àmbit.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019134Q

Assumpte

El ciutadà sol·licita l'empara del Síndic, atès que té denegada la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Un dels motius és que està empadronat a casa de la seva filla, on en realitat no viu, i que el barem dels ingressos dels membres de la unitat familiar sobrepassa les quantitats màximes per obtenir la prestació.

Actuació

El Síndic informa el ciutadà, en relació a la Renda Garantida de Ciutadania, que ha de presentar un recurs i esperar-ne la resolució. En relació a l'empadronament se l'informa de les diferents possibilitats d'empadronament a la ciutat de Cornellà. Posteriorment, es contacta amb el promotor de la queixa per esbrinar si ha resolt la inscripció al padró. La resposta és positiva. Li han adjudicat un habitatge de protecció social i s'ha empadronat en aquest domicili.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019168Q

Assumpte

El ciutadà sol·licita l'empara del Síndic perquè té denegada la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Va presentar un recurs que no li han admès. Exposa que ha tramitat una nova RGC.

Actuació

El Síndic indica al ciutadà que ha d'esperar la resolució de la nova RGC tramitada. En cas que li sigui denegada pot acudir novament a aquesta institució.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019190Q

Assumpte

La ciutadana sol·licita l'empara del Síndic per la situació d'emergència en la qual es troba. Té sol·licitada la Renda Garantida de Ciutadania i no està resolta.

Actuació

La veïna s'entrevista amb el Síndic, qui li sol·licita documentació per poder tramitar la queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya. No l'aporta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019209Q

Assumpte

El ciutadà demana empara perquè té denegada la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Afegeix que compleix amb tots els requisits per rebre la percepció.

Actuació

El Síndic informa el ciutadà que en la resolució de l'expedient de RGC s'indica el motiu de la denegació i el termini per presentar un recurs. El Síndic no pot actuar si prèviament no ha presentat recurs davant l'Administració competent.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019216Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que al 2018 va presentar un recurs d'alçada davant la Generalitat de Catalunya per haver-li estat denegada la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) amb l'argument que la unitat familiar havia ingressat, en els sis mesos anteriors, una quantitat superior al límit fixat per l'indicador de renda de suficiència de Catalunya. La ciutadana, en el seu recurs, al·lega que l'increment correspon a un crèdit que havia sol·licitat a una gran superfície per poder comprar queviures.

Actuació

Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un tema de la seva competència.

Resultat Tràmit pendent.

Expedient 2019241Q

Assumpte

El promotor de la queixa acudeix al Síndic informant que se li ha extingit la prestació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Indica que en desconeix el motiu. El ciutadà i la seva família van ser desnonats de l'habitatge on vivien a Cornellà i es van traslladar a una a altra població. Es comunica al ciutadà que aquesta Sindicatura no pot atendre la seva queixa, atès que no està empadronat a la ciutat. Li facilita el contacte amb el Síndic de la població on viu actualment.

Actuació

El Síndic es posa en contacte amb el Síndic d'aquesta població per exposar-li el cas.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019242Q

Assumpte

El ciutadà exposa que li han denegat la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), prestació complementària, per haver causat baixa voluntària de la darrera feina en els dotze mesos anteriors a la sol·licitud.

Actuació

S'informa el promotor de la queixa que es desestima, en considerar que abans de valorar el cas ha de presentar un recurs davant l'Administració corresponent.

Resultat Desestimada.

Dependència

Expedient 2019012Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa una manca d'atenció per part dels Serveis Socials municipals. En rebre un escrit de la Generalitat de Catalunya en relació a la Llei de Dependència del seu marit, va sol·licitar hora per parlar amb la seva referent. No va ser atesa per absència de la

seva treballadora social. La ciutadana exposa la seva disconformitat, ja que considera que hauria hagut de ser atesa per una altra referent o bé li haurien hagut de donar hora per atendre-la. La seva disconformitat no es dirigeix a la referent social, sinó als responsables dels Serveis Socials municipals, que han de preveure situacions previsibles.

Actuació

La queixa que presenta la ciutadana es vincula amb el nivell de resposta dels serveis socials bàsics. El Síndic va sol·licitar informació sobre el seu cas a l'Àrea d'Acció Social. En la resposta tramesa, aquest departament confirma que, atès el grau de dependència del marit, valorat amb Grau III de dependència, ell ja té assignat un treballador/a referent. Indiquen, tal com informa la ciutadana en la tramitació de la queixa, que, en el tràmit per aclarir un escrit adreçat per la Generalitat, la ciutadana estava de vacances i que, en no considerar la demanda urgent, es va posposar a la tornada. L'escrit descriu els ajuts tramitats, que inclouen la prestació econòmica per cures a l'entorn familiar, la tramitació del Servei d'Atenció Domiciliària i l'estada en un centre sociosanitari (circuït salut). En la informació s'inclou que ja s'ha realitzat una entrevista de preingrés en una plaça pública a la Residència Teresa Duran de Cornellà.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019025Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa la disconformitat amb el pagament que ha de fer a la residència de gent gran en concepte de l'assistència del seu pare durant 50 dies en una plaça pública de centre de dia. Descriu informació deficient en relació al cost final del recurs.

Actuació

El Síndic demana informació a l'Àrea d'Acció Social sobre la tramitació, la informació de l'oferta i l'assignació de plaça al ciutadà atès. El defensor valora tota la informació aportada: la queixa presentada per la ciutadana, la resposta de la treballadora social de la residència i l'informe de la responsable de l'Àrea d'Acció Social. El defensor no observa manca d'informació i de coneixement respecte al cost del recurs.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019031Q

Assumpte

El seu pare va sol·licitar el servei de teleassistència al 2017, incorporant-se a la llista d'espera. Afegeix que han passat dos anys i que la família no en té cap notificació. El pare té un Grau II de dependència. Aquest any complirà 80 anys. Conviu amb la seva dona de 78 anys. Indica que la demora perjudica el pacient i la seva esposa.

Actuació

El Síndic sol·licita informació als responsables municipals. En la resposta informen que l'empresa que realitza les instal·lacions activarà el servei i farà la connexió en breu. En la resolució del cas, el Síndic fa esment de dues iniciatives que va adreçar a l'Administració municipal. Una, per crear una via de seguiment de la demanda per part del beneficiari i la segona per millorar els canals de comunicació i d'informació entre els serveis socials bàsics i els assistents socials de les àrees bàsiques de salut en relació a la vulnerabilitat de persones grans. El Síndic entén que, en cas d'haver-se implementat correctament les dues propostes, el motiu de la queixa hauria desaparegut.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019032Q

Assumpte

El promotor de la queixa sol·licita informació al Síndic relacionada amb els efectes del cobrament de la Llei de la Dependència de la seva dona. Ha rebut diverses resolucions de la Generalitat de Catalunya.

Actuació

El Síndic indica al ciutadà que, abans de valorar la tramitació de la queixa, relacionada amb l'aplicació de la Llei de Dependència, faci una consulta a la treballadora social de referència. El ciutadà, una vegada realitzada la gestió, informa que els dubtes que plantejava han quedat resolts.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019057Q

Assumpte

La ciutadana té reconegut un Grau I en el barem establert per la Llei de la Dependència. Al 2016, l'òrgan competent va determinar els serveis i prestacions previstos reconeguts al seu grau, ajut a domicili i teleassistència. Al 2018, es trasllada a viure a Cornellà, facilita tota la documentació corresponent als Serveis Socials per poder gaudir de les prestacions establertes al Programa Individual d'Atenció a les persones amb dependència, que atorga la Generalitat de Catalunya. Exposa que no rep cap dels ajuts de què disposava.

Actuació

El Síndic sol·licita informació als responsables de Serveis Socials en relació a la tramitació de canvi de domicili i dels ajuts atorgats per la Generalitat de Catalunya i els oferts des del municipi. Amb la resposta, el Síndic arriba a les següents conclusions: considera que hi ha una descoordinació entre les administracions implicades en la tramitació d'aquest expedient i entén que s'han vulnerat els drets de la promotora per no haver-se resolt en els terminis legalment previstos, que són de tres mesos, d'acord amb la normativa esmentada.
Quant a la modificació en la prestació del servei d'ajuts domiciliaris, el Síndic entén que no s'ha produït cap greuge, ja que la ciutadana manté les hores mensuals reconegudes en el PIA inicial, però aplicades íntegrament a la seva atenció personal.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019059Q

Assumpte

Exposa la manca d'atenció per part dels Serveis Socials. Al·lega que fa dos mesos que intenta contactar amb la treballadora social per tractar el cas de la seva mare, amb el Grau III de dependència reconegut.

Actuació

El Síndic admet la queixa a tràmit, a l'espera de completar les dades necessàries per fer-ne el seguiment. No les aporta.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019074Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que la seva mare té aprovat el Grau II de dependència des del juliol de 2018. Està diagnosticada d'Alzheimer. Ha anat en diverses ocasions al SIPA per tramitar el PIA, sense resultat

Actuació

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social. Del relat, es desprèn que ja s'ha tramitat una prestació econòmica per a cuidador no professional, d'acord amb les preferències de la família, i que s'està a l'espera del primer pagament, previst inicialment pel mes de febrer de 2020. D'altra banda, s'explicita que la família ha rebutjat serveis de suport com el SAD i prestacions econòmiques vinculades a la contractació de serveis privats de suport. El Síndic no aprecia una situació de greuge, més enllà de les derivades de la pròpia aplicació de la Llei 39/2006, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, sobre les quals ha promogut diferents iniciatives davant el Síndic de Greuges de Catalunya perquè les traslladi als responsables de la Generalitat en l'àmbit competencial que li correspon.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019076Q

Assumpte

La promotora de la queixa exposa que la seva mare viu sola en un quart pis sense ascensor, que té limitacions de salut i que té 89 anys. Se li ha adjudicat un Grau I de dependència i el seu estat ha empitjorat. Acudeix al Síndic per la manca de resposta de l'Administració a les necessitats de la seva mare. Afirma que té adjudicat el pla d'atenció de teleassistència des de novembre de 2018 i que no els han atès encara. Està en llista d'espera per a una plaça de residència de dia des del febrer de 2018. Des del 2017 té sol·licitat l'ajut a domicili i està en llista d'espera. Ha presentat diverses reclamacions als Serveis Socials municipals sense èxit.

Actuació

Amb les precisions incloses, especialment pel que fa a l'alta al servei de teleassistència des del 2013, el Síndic estima que és pertinent la queixa de la ciutadana pel que fa a la demora del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), admès i en

llista d'espera al febrer del 2017 i sense resposta efectiva fins al juny de 2019. Tot i que es tracta d'un servei subjecte a disponibilitat pressupostària, la demora topa amb els criteris d'accés que fixa la normativa i, especialment, l'acreditació de la situació de necessitat (Decret 27/2003 d'atenció social primària) i acreditació de la situació de dependència, d'acord amb el Reial Decret 504/2007. D'altra banda i en el supòsit que el servei no sigui efectiu en el termini de dos anys, l'absència de comunicació i informació topen amb el principi de bon govern que determina la Llei 19/2014 de Transparència, accés a la informació i bon govern i la garantia en la qualitat del servei que s'inclou en la Llei 12/2007 de Serveis socials.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2019169Q

Assumpte

La ciutadana exposa una falta d'atenció per part dels Serveis Socials en la tramitació de persona dependent del seu espòs, el qual té reconeguda una pensió de gran invalidesa per part de l'INSS.

Actuació

S'informa la ciutadana que es valorarà la tramitació de la queixa una vegada s'hagi entrevistat amb la treballadora social.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019177Q

Assumpte

La ciutadana, que té reconegut l'ajut domiciliari en relació a la Llei de la Dependència, té adjudicada una treballadora familiar que li fa la higiene personal. Exposa que va presentar una instància a l'Ajuntament de Cornellà sol·licitant un informe dels Serveis Socials que indiqués el motiu pel qual no se li pot fer la higiene personal a l'interior del bany del seu domicili. No ha rebut cap resposta.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la cap d'Acció Social per saber en quin punt es troba l'informe sol·licitat per la ciutadana.

La resolució de l'expedient està pendent de la resposta de l'esmentat.

Resultat Resolució pendent informe.

Expedient 2019211Q

Assumpte

Exposa les dificultats que té per poder contactar amb els Serveis Socials bàsics per exposar una qüestió relacionada amb la seva mare, que té un Grau I de dependència. Actualment està en un centre de dia. Té reconegut un Grau I de dependència des de 2018 i un 90% de discapacitat des de 2019. Segons la documentació que presenta estaria a l'espera de confeccionar l'acord PIA amb la seva referent. Es va dirigir al SIPA per demanar informació i tramitar l'accés a una treballadora social de referència. No la van atendre. La ciutadana no sap com canalitzar el cas descrit. Al·lega que des del mes de maig 2019 han sol·licitat la revisió del grau i que tampoc han rebut cap resposta de l'Administració.

Actuació

Atesa la referència específica que es fa sobre el funcionament del Servei d'Informació i Primera Acollida (SIPA), el Síndic reclama informe a la responsable de l'Àrea d'Acció Social. El Síndic recorda que encara està pendent de resposta la Iniciativa d'ofici 2018007I sobre les funcions del SIPA i en concret la demanda per conèixer quina és la informació que recull la base de dades del servei una vegada s'hi adreça el ciutadà i la delimitació específica dels conceptes 'primera valoració' i 'derivació al servei adient'.
El Síndic també considera que existeixen demores injustificades en la tramitació de l'expedient. Per aquest motiu, el Síndic recomana revisar l'expedient amb l'objectiu de corregir el greuge que suposa una actuació dilatada en el temps, d'acord amb el sentit de l'eficàcia i els principis que inspiren la Llei 12/2007 de Serveis socials.

Resultat Recomanació pendent.

Expedient 2019248Q

Assumpte

La ciutadana compareix davant el Síndic en representació de la seva mare dependent. Exposa que al 2017 es va atorgar a la seva mare un Grau II de dependència. El motiu

és un desacord amb els ajuts que li tramiten des de Serveis Socials. Des de l'Oficina del Síndic se li recomana que contacti amb la treballadora social per confeccionar el PIA. El passat 21 de novembre la treballadora social fa la visita sol·licitada.

Actuació

El Síndic sol·licita informació al cap de Serveis Socials sobre el cas. La resolució de l'expedient està pendent d'aquest informe.

Resultat Resolució pendent.

Altres

Expedient 2019040Q

Assumpte

El promotor formula una queixa relacionada amb l'avís legal sobre els continguts disponibles i publicats per l'Ajuntament de Cornellà. En el seu requeriment, el ciutadà al·lega que l'Ajuntament i els serveis municipals han d'adoptar una posició de total transparència pel que fa als continguts de creació i propietat municipal. No explicita el motiu concret de la queixa.

Actuació

El Síndic admet la queixa a tràmit i, de cara a aclarir-ne el contingut, decideix mantenir una reunió amb el ciutadà. Tot i un acord previ, finalment la reunió es posposa indefinidament.

Resultat Desistiment.

Expedient 2019044Q

Assumpte

El ciutadà descriu el conflicte al seu immoble per manca de pagament de les quotes comunitàries per part d'un veí.

Actuació

El Síndic considera que es tracta d'un conflicte entre privats que s'escapa de l'àmbit de la seva actuació i funcions. Se li suggereix que consulti amb el Servei de Mediació Municipal.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019100Q

Assumpte

La promotora de la queixa descriu un problema de convivència amb la seva veïna. Exposa que té una discapacitat i que es desplaça en cadira de rodes. Els problemes de convivència se centren a llençar-li brutícia i ratllar-li la porta, entre d'altres. Afegeix que la interlocució amb la veïna, tot i les temptatives, és impossible. Afegeix que ha trucat a la Guàrdia Urbana (GU) per plantejar el cas i no li han ofert cap solució.

Actuació

Es demana informació als responsables de la Guàrdia Urbana. El seu cap informa que en el sistema informàtic policial de gestió de serveis no consta que la persona promotora de la queixa hagi requerit mai a la Guàrdia Urbana per aquest motiu. De la resposta també es desprèn que no hi ha cap actuació de la Unitat de Convivència de la Guàrdia Urbana.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019103Q

Assumpte

La ciutadana exposa que fa aproximadament dos anys va ser atropellada per una furgoneta que va envair la vorera. Relata que el conductor era un company de treball que va fugir. No ho va denunciar. Segons explica, la mateixa persona ha intentat atropellar-la en altres ocasions i també l'ha insultat.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que, atès que es tracta d'una qüestió privada, s'ha de resoldre en una instància diferent. El Síndic aconsella la ciutadana que explori la via judicial i que en cas de sentir-se assetjada iniciï els tràmits de denúncia davant de la Guàrdia Urbana o els Mossos d'Esquadra.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019114Q

Assumpte

La ciutadana compareix per exposar que viu en un habitatge de lloguer on, des de fa dos anys, té problemes amb els desguassos i el propietari no els vol arreglar.

Actuació

El Síndic indica a la promotora de la queixa que no pot actuar, atès que es tracta d'un conflicte entre privats. No obstant això, informa la veïna que pot exposar la situació al Departament d'Urbanisme de l'Ajuntament de Cornellà.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019156Q

Assumpte

La ciutadana exposa que se sent discriminada per part dels responsables del CIRD en el sentit que, des de fa dos anys, no li permeten apuntar-se a cap dels cursos impartits, al·legant la manca de places quan ella assegura que n'hi ha de lliures.

Actuació

S'informa la ciutadana que ha de presentar una queixa als responsables municipals a partir de la qual s'ha de valorar la tramitació de l'expedient.

Resultat Desestimada.

Expedient 2019251Q

Assumpte

El ciutadà considera que en una activitat feta al carrer s'han verbalitzat expressions, vinculades a la violència de gènere, que considera improcedents.

Actuació

El Síndic s'informa en relació a l'acte que descriu el ciutadà. En el tràmit de l'expedient li demana ampliar les dades personals per estudiar-ne la tramitació. No ha respost a la demanda feta.

Resultat Desestimada.

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Expedient 2019255Q

Assumpte

Exposa que l'empresa en la qual treballava l'ha acomiadat per estar de baixa. La ciutadana detalla durant la visita que hi ha un procediment judicial.

Actuació

S'informa la promotora de la queixa que, segons el Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà, no es pot tramitar una queixa en el cas que existeixi un procediment judicial.

Resultat Desestimada.

2.3.

Situació Expedients pendents 2018

Administració General

Sancions Ordenances

Expedient 2018266Q

Assumpte

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

Actuació

El Síndic recomana revisar el cas i que es proposi, en cas de reiteració dels fets, la possibilitat d'acudir al Servei de mediació abans d'adoptar mesures sancionadores. Es manté obert l'expedient fins que l'Ajuntament respongui a l'acceptació o no acceptació de la recomanació feta. La recomanació ha estat acceptada.

Resultat Recomanació acceptada.

TERRITORI

Dret a Habitatge

Expedient 2018043Q

Assumpte

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

Actuació

El Síndic fa una primera resolució en la qual sol·licita el resultat de les negociacions de Serveis Socials amb la SAREB per tramitar un lloguer social. Amb posterioritat, s'informa que la veïna ha signat un contracte de lloguer social per al pis on habita i que es tramitaran els ajuts pertinents de l'ACH i de l'Ajuntament en cas que sigui necessari.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018231Q

Assumpte

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

Actuació

La resolució del cas queda pendent, en primera instància, de l'informe que ha d'emetre l'Àrea d'Acció Social. La ciutadana figura correctament inscrita a la Mesa d'emergència social per a una eventual adjudicació d'un habitatge social. Es conclou que es valoraran novament els criteris d'accés a l'habitatge.

Resultat Tràmit positiu.

Servei a les Persones

Salut Pública

Expedient 2018257Q

Assumpte

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

Actuació

En la resolució del cas descrit, el Síndic expressa el fet preocupant que, en el cas de la menor, es deriva de la problemàtica habitacional i de vulnerabilitat de la família i que es tradueix, d'acord amb l'informe del CSMIJ, en una situació d'estrès i en un trastorn de conducta, que afecten el seu desenvolupament. El fet, independentment de les diferents mesures de suport que rep de l'Administració, planteja una reflexió sobre els efectes de la crisi econòmica en els drets dels menors de famílies vulnerables i la

necessitat d'una actuació concertada per situar com una prioritat l'atenció que aquests casos es mereixen.
El Síndic, a partir de les dades aportades, considera que l'atenció de la menor és adequada als recursos de què disposa l'Administració local. En aquest sentit, valora la concertació entre escola, Serveis Socials i centres d'esplai, d'acord amb el criteri previst en els articles 11 i 12 de la Llei de Protecció jurídica del menor, que estableixen l'obligació dels poders públics de protegir els menors en situació de risc.

Resultat Tràmit positiu.

Ajuts Serveis Socials

Expedient 2018077Q

Assumpte

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

Actuació

Entenent que el cas pot lesionar el dret a la salut i que escapa de les competències del Síndic de Greuges de Cornellà es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya perquè en valori la tramitació. Durant la tramitació de l'expedient el Síndic de Greuges de Catalunya informa de les actuacions que fa per resoldre el cas. Amb posterioritat, la ciutadana es posa en contacte amb l'Oficina del Síndic per comunicar-li que l'objecte de la queixa s'ha resolt.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018097Q

Assumpte

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

Actuació

En una primera resolució, el Síndic és informat sobre el procediment que segueix el cas i la gestió del servei de teleassistència. Amb posterioritat, se li comunica que ja se li ha activat el servei.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018230Q

Assumpte

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

Actuació

En una primera resolució el Síndic sol·licita un informe complementari del cas relatiu a la demanda d'habitatge a través de la Mesa d'emergència social, a l'orientació i a l'acompanyament per cercar alternatives residencials i sobre la resposta a la inscripció del Pla de millora de les rendes baixes. El Síndic rep un informe de la responsable de l'Àrea d'Acció Social on s'indica que la ciutadana està en llista d'espera a la Mesa d'emergència per accedir a un habitatge social.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018233Q

Assumpte

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

Actuació

El Síndic emet una primera resolució al 2018 en la qual incorporava la resposta de la responsable de l'Àrea d'Acció Social en relació al criteri sobre la concessió i renovació dels ajuts provinents de la Botiga Solidària i de la confirmació de les dades que aporta la promotora de la queixa. En la resposta de l'Administració, s'indica que la ciutadana negocia un lloguer social amb una entitat bancària i que s'ha posat en marxa un pla de treball juntament amb altres serveis per mitigar l'impacte que té en els menors de la família la separació dels pares. Per resoldre aquestes interrogants i per confirmar si s'ha iniciat el tràmit de sol·licitud de la percepció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), el Síndic demana l'ampliació de l'informe.

El Síndic valora positivament el treball endegat des de l'àmbit de Serveis Socials tant pel que fa a la tramitació de la RGC com a la disposició de recursos socioeducatius per als menors de la família.

Resultat Tràmit positiu.

Renda Garantida de Ciutadania

Expedient 2018105Q

Assumpte

El promotor de la queixa exposa la disconformitat amb la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, on se li comunica que se li denega la prestació de la Renda Garantida Ciutadana (RGC). La decisió es fonamenta, d'acord amb la resolució, en l'incompliment del requisit: "Estar inscrit com a demandant

d'activació laboral a l'òrgan públic competent en matèria d'ocupació de la Generalitat". El ciutadà ha presentat un recurs a l'Administració acreditant la seva inscripció com a demandant de treball en les dates assenyalades. Adjunta certificat del Servei d'Ocupació de Catalunya. No ha rebut cap resposta.

Actuació

Atès que es tracta d'un cas que escapa de les competències del Síndic municipal es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. El Síndic té coneixement que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha revocat la resolució que li denegava la prestació i que ha reconegut al ciutadà el dret a la RGC.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018238Q

Assumpte

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

Actuació

Com que és un cas que s'escapa de les actuacions del Síndic municipal es va derivar al Síndic de Greuges de Catalunya. En la resposta final a la seva resolució ens indica que arxiva la queixa a partir de la informació tramesa per l'Administració.

Resultat Tràmit positiu.

Expedient 2018256Q

Assumpte

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

Actuació

Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Paral·lelament es sol·licita un informe a la cap de l'Àrea d'Acció Social. La resposta d'Acció Social ve determinada

pels ajuts que rep la família. En la tramitació de l'expedient, el Síndic de Greuges de Catalunya informa que tanca l'expedient perquè no s'ha aportat la documentació que va sol·licitar a la ciutadana. Amb posterioritat, la ciutadana aporta la resolució denegatòria de la RGC sol·licitada al 2018. El motiu és no estar inscrita com a demandant d'activació laboral a l'òrgan públic en matèria d'ocupació de la Generalitat. Tot i que amb les dades aportades per la ciutadana no es pot provar una vulneració de drets, atès que hi podria haver una errada, en no haver fet una reclamació prèvia a l'Administració la queixa no es pot derivar al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resultat Desestimada.

Altres

Expedient 2018250Q

Assumpte

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

Actuació

El Síndic fa gestions amb la directora de l'escola d'educació especial on està escolaritzat el menor. En la tramitació de la queixa, el Síndic es posa novament en contacte amb la ciutadana per esbrinar si ha rebut la subvenció. De la informació aportada es dedueix que la problemàtica està en vies de solució.

Resultat Tràmit positiu.

2.4.

Iniciatives d'Ofici

SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ
El defensor de les persones

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 20190001I
25 de febrer de 2019

Assumpte :

Iniciativa sobre percepció de la Renda Garantida de Ciutadania en el cas de dones víctimes de violència masclista.

En les darreres setmanes aquesta sindicatura ha conegut i ha tramitat casos de persones a qui no se'ls pot tramitar la Renda Garantida de Ciutadania per manca d'un reglament que la desenvolupi. Es tracta, d'acord amb el que estableix l'article 7.3 de la Llei 14/2017, de persones "en les quals concorren circumstàncies extraordinàries per les quals es troben en situació d'especial necessitat". I afegeix: "Aquestes excepcions s'han d'establir per reglament i requereixen l'informe tècnic preceptiu i favorable dels serveis socials públics competents i l'òrgan tècnic de gestió de la Renda garantida de ciutadania".

El cas que motiva la Iniciativa fa referència a dones víctimes de maltractament que han hagut de marxar del seu lloc de residència i arribin o hagin arribat a Catalunya. Amb caràcter general, la Llei especifica que hauran d'acreditar dos anys d'empadronament a Catalunya des del moment que inicien la sol·licitud.

Tot i que hi ha un projecte de Decret sobre el desplegament de la Llei penjat al web del Departament de Treball, Afers socials i Famílies que estableix en l'apartat 2 article 13 la definició d'especial necessitat i urgència, el fet que no estigui aprovat i en conseqüència no sigui vigent lesiona greument els drets d'aquestes persones, així com d'altres col·lectius que estiguin en situació de vulnerabilitat.

La funció del Síndic és la defensa del drets i les llibertats dels ciutadans. En l'exercici de la seva funció està el requerir a l'administració que supervisa diligència quan una manca d'actuació pot lesionar greument drets consolidats en l'ordenament legal. És per aquest motiu que us adreço la Iniciativa, atès que l'Administració afectada escapa del meu àmbit competencial.

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Actuació :

Es trasllada el tema al Síndic de Greuges de Catalunya per ser un tema de la seva competència.

Resultat *:*

Transcric la resposta del Síndic de Greuges de Catalunya:

"…

Amb referència a la **queixa 2183/2019,** que parteix de la iniciativa d'ofici núm. 2019001 sobre la percepció de la prestació de renda garantida de ciutadania (RGC) en el cas de dones víctimes de violència masclista pel que fa a l'acreditació de dos anys d'empadronament a Catalunya anteriors a la sol·licitud, us comunico que en data 21 de juny de 2019, la Direcció General d'Economia Social, el Tercer Sector, les Cooperatives i l'Autoempresa del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies m'ha tramès un informe del qual se'n desprenen les consideracions següents:

"L'article 7.1 c), de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, estableix com a requisit per a tenir dret a la prestació "tenir residència continuada i efectiva a Catalunya durant els vint-i-quatre mesos immediatament anteriors a la presentació de la sol·licitud, sens perjudici del que estableix l'article 23.2.b" el qual no és d'aplicació en aquest cas.

En el decret de desplegament de la Llei 14/2017, que ara mateix resta en fase de tràmit d'al·legacions, està previst incloure de forma transversal a tot el decret, la llei autonòmica sobre víctimes de violència masclista.

No obstant això, actualment, en els casos de les sol·licituds presentades per dones víctimes de violència masclista, s'estudia individualment cada cas, d'acord amb les previsions del futur decret de desplegament.

Com a conseqüència, li demano que suggereixi a les persones afectades de les quals té coneixement, que efectuïn els tràmits de renda garantida de ciutadania, les quals seran valorades sota aquesta perspectiva".

Per tant, considero acceptat el suggeriment en considerar que l'article 7.3 de la Llei 14/2017 estableix que les excepcions s'han d'establir per reglament, s'indica que reglamentàriament es recollirà la llei autonòmica sobre víctimes de violència masclista, i mentre no es faci aquest desplegament reglamentari s'aplicaran aquest criteris en la valoració individual que es faci de cada cas en concret.

"

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 2019002I
17 de maig 2019

Assumpte :

Iniciativa sobre atenció de menors en situació de vulnerabilitat durant els mesos de juliol i agost.

Des de l'Ajuntament de Cornellà, juntament amb entitats de la ciutat, s'organitzen durant els mesos de juliol i agost casals socials per a donar resposta a les necessitats socio-educatives i alimentàries de menors en situació de vulnerabilitat, a més de facilitar que famílies amb menys recursos econòmics també puguin gaudir d'aquests serveis.

D'acord amb les dades publicades pel departament d'Acció social, durant el 2018 van poder gaudir de la mencionada proposta a l'entorn de 390 infants, als quals se'ls va facilitar durant el mes de juliol i també el mes d'agost una alimentació saludable equilibrada a més de garantir-los els dret a l'esbarjo, donant continuïtat als programes d'acollida implementats durant el curs escolar.

En la proposta corresponent al 2018, a més de la oferta del mes de juliol hi havia dues entitats que atenien aquests infants durant el mes d'agost: xx i xx. El primer, organitzat per diferents entitats del barri i xx, va acollir fins a 60 infants. Quant el segon, amb el suport de la Fundació xx i d'altres entitats, va atendre 75 infants, dels quals 20 van ser derivacions dels serveis socials. En els dos, a més de la cobertura de les necessitats alimentàries, s'oferien activitats lúdiques, esportives, sortides i colònies.

L'acollida d'infants en situació de risc és un mecanisme consolidat durant el curs escolar, que s'articula a través de convenis subscrits per les entitats receptores amb la Generalitat i els Serveis socials de Cornellà bàsicament. La casuística d'aquests infants i adolescents, que es beneficien dels serveis, és diversa. Una part estan en seguiment per l'EAIA i d'altres són infants que viuen en un entorn de risc greu ja sigui per la precarietat habitacional de les famílies, per la situació socioeconòmica de la família, per ser mares monoparentals o per viure en entorns de violència de gènere o de violència familiar.

En tots els casos, els serveis socials bàsics de Cornellà en fan un seguiment, incloent el treball dels educadors socials, i són aquests serveis els que elaboren els informes preceptius no solament de la situació de vulnerabilitat sinó també l'informe econòmic del seu entorn familiar, document indispensable per optar als ajuts de l'Administració i necessari pels centres d'acollida alhora de fer les previsions de personal i econòmiques que garanteixin un correcte funcionament.

Recentment, el Síndic ha tramitat l'expedient 2019097Q que inclou el cas d'una ciutadana que sol·licita empara al defensor perquè la demora en la cita prevista amb els serveis socials l'impedeix recollir el full de derivació que doni dret al infant a una beca per acudir a un centre durant els mesos d'estiu.

En el seguiment del cas, el Síndic també ha començat a recavar informació sobre les previsions de l'Administració municipal, ja sigui a través d'entitats i especialment en l'oferta que consta en el web municipal de casals, colònies i campaments durant l'estiu del 2019. En aquest llistat ha parat atenció que l'únic centre que ofereix activitats durant el mes d'agost és xx.

El Síndic també és conscient, tal com recull l'Informe del 2018 i una part dels expedients de queixa tramitats fins ara, de les dificultats dels serveis socials bàsics per atendre la demanda, especialment al barri xx, circumstància que es tradueix en demores excessives a l'hora de programar reunions amb els referents. I també, la manca d'educadors socials, que en el cas que sustenta la Iniciativa serien els encarregats d'elaborar el full de derivació i l'abast de l'ajut o beca que ha de garantir el treball socio-educatiu del infant i adolescent durant els mesos de juliol i agost, tal com mostra l'expedient de queixa 2019097Q.

En el marc del que recull la Declaració dels drets dels infants, que en l'article 2 consagra el 'dret superior' del infant a rebre una protecció específica per part de tots els poders públics, i de la posterior Convenció del drets dels infants i en el cas concret de Cornellà en les mesures que desenvolupa el Pla local d'infància i adolescència 2018-2022, el Síndic en la funció d'empara dels ciutadans de Cornellà sol·licita la següent informació:

- Previsió d'infants i adolescents inclosos en els plans de treball i seguiment per part del departament d'Acció social durant el període de vacances escolars.

- Mecanismes d'actuació per garantir els certificats i ajuts en els terminis d'inscripció als centres i en les activitats previstes.
- Centre o entitats que durant el mes d'agost oferiran un servei de lleure socio-educatiu.

Actuació

El Síndic sol·licita informació a la Tinenta d'Alcalde d'Educació i Acció Social.

Resultat :

Transcric resposta del departament d' Acció Social:

"

Referència Expedient 2019002I
Síndic de Greuges de Cornellà

Informe relatiu a la iniciativa d'ofici sobre el funcionament dels serveis social i defensa dels dret del infant.

A la queixa concreta que va formular una ciutadana del barrixx, ja es va donar resposta en el seu moment.

En relació a la iniciativa d'ofici en vers el funcionament dels serveis socials i la defensa dels drets de l'infant volem informar del següent:

 En els darrers anys les partides destinades a ajuts d'infància han augmentat considerablement per fer front a ajuts menjador, ajuts material escolar i llibres, beques esportives i activitats de lleure i casals d'estiu tant pel mes de juliol com d'agost així com per donar cobertura a d'altres necessitats emergents.

 En el seu dia, no es va poder donar publicitat al nombre d'infants vulnerables que s'atendrien a través dels casals d'estiu donant que es varen encadenar campanyes electorals successives en les que hi havia la prohibició expressa de fer qualsevol comunicat que pogués entendres com a campanya electoral.

 Encara no s'ha efectuat el tancament de totes les dades comptables però la previsió dels casals d'estiu (tal i com més tard es va publicar a la revista Cornella Informa- Juliol 2019) l'atenció a infants en situació de vulnerabilitat es situava en torn als 400. Durant el mes d'agost per realitzar aquesta atenció es comptava amb diferents entitats entre elles xx que gestionava conjuntament amb altres entitat "xx" amb una previsió d'atenció de 60 infants i el Casal de xx, gestionat per l'Esplai xx, que tenia previst acollir entre 50 i 75 infants. Ambdós casals contemplaven la cobertura de les necessitats diàries d'alimentació. En el cas dels infants derivats per serveis socials als casals realitzats a la ciutat durant el mes de juliol, també es contemplava l'ajut per l'alimentació si era necessari.
"

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 2019003I
6 de juny de 2019

Assumpte :

Iniciativa d'ofici sobre el funcionament dels serveis socials i defensa dels drets de l'infant.

"

…

En data 7 de maig, el Síndic va signar i tramitar l'expedient 2019098Q en el qual sol·licitava informació relativa al seguiment que feia serveis socials en el cas d'una ciutadana del barri de xx, cas d'una família monoparental amb dos menors de 12 anys i sis mesos a càrrec, en situació de vulnerabilitat.

En la demanda d'informació, el Síndic requeria informació detallada del cas i sobre els motius de la demora en la concertació d'una reunió per abordar la seva situació de precarietat econòmica. La urgència, i aquest era el sentit de la demanda del defensor, provenia de constatar, d'acord amb la informació complementària facilitada per la ciutadana, una manca d'ingressos suficients per assumir de manera digna la manutenció del nucli familiar, a més d'altres despeses com el lloguer de l'habitatge.

En el període de resolució del cas, la ciutadana ha informat al Síndic de la seva situació. En concret, de la reunió que va mantenir amb el seu referent social el passat 13 de maig i dels ajuts econòmics que aquest li va tramitar per atendre les necessitats més urgents.

A data d'avui, 6 de juny, la ciutadana s'ha tornat a posar en contacte amb l'Oficina del Síndic, per indicar que tot i la tramitació no disposava del recursos compromesos fins al punt que la situació ja afectava a les necessitats nutricionals del fill menor.

En absència d'una resposta formal al requeriment d'informació, tot i haver-se exhaurit els 15 dies hàbils de resposta tal com fixa l'article 13 del Reglament que regula el funcionament de la sindicatura.

Considerant que entre les funcions del Síndic està la defensa dels drets dels menors.

I ressaltant les obligacions que es deriven de la Llei de serveis socials i dels compromisos adquirits en el Pla Local d'Infància i adolescència de Cornellà en els punts relacionats amb la defensa i protecció dels infants que viuen en situacions de vulnerabilitat, **aquest Síndic promou la Iniciativa d'Ofici per determinar l'abast dels fets que descriu la ciutadana, protegir els drets dels menors i determinar possibles mancances en el funcionament dels serveis socials esmentats que derivin en una vulneració de drets fonamentals de manera específica i més general**.

Fetes aquestes consideracions, demano que se'm trameti informe complert del cas, ajuts tramitats i disponibilitat econòmica dels mateixos i protocol d'actuació per a protegir els drets dels infants en situació de vulnerabilitat.
"

Actuació :

Es deriva a la tinenta d'alcalde d'Educació i Acció Social.

Resultat: No ha estat contestada.

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 20190041
12 de juny de 2019

Assumpte :

Iniciativa d'ofici sobre les famílies del barri Almeda que s'han quedat sense plaça escolar de P-3 a les dues escoles del barri.

"

…

Des de l'Oficina del Síndic de Cornellà s'han tramitat des de fa dues setmanes quatre queixes de famílies del barri xx de la ciutat que s'han quedat sense plaça a P-3 a les dues escoles del barri: xx.

Consideren que en el seu cas s'altera substancialment el Decret 75/2007 que estableix el procediment d'admissió de l'alumnat. En concret, l'article 7 que especifica com a segon criteri de prioritat el de la proximitat del alumnes al seu centre.

Cornellà és zona escolar única, fet que provoca que per el curs escolar 2019-2020 hi hagi centres amb places sobrants a P-3 (fins a 53, segons dades recollides per aquest Síndic) i d'altres, com els dos esmentats, on la demanda supera la oferta.

Les famílies en la seva sol·licitud d'empara al Síndic municipal aporten aquesta consideració i afegeixen una dada que té i tindrà en el futur transcendència pel que fa a la planificació escolar al barri xx. Es tracta d'una part de la ciutat que està experimentant un ràpid creixement urbanístic, circumstància que fa previsible que en els pròxims anys hi hagi un increment de la demanda de places en el primer tram del sistema públic d'ensenyament.

En la tramitació de la queixa, el Síndic de Cornellà s'ha dirigit als responsables d'Educació municipal requerint-los la següent informació:

- Gestions realitzades pel departament d'Educació municipal amb el serveis educatius de la Generalitat per l'ampliació d'una nova línia de P-3 als centres xx.
- En cas que la gestió s'hagi realitzat, estudi de viabilitat de la proposta.

- Previsions de cara a donar ompliment del Decret 75/2007 del departament d'Ensenyament sobre procediment d'admissió de l'alumnat i en concret l'article 7 que fixa els criteris d'admissió.

La queixa dels pares amb fills en edat d'escolarització a P-3 planteja, a parer d'aquest Síndic, una sèrie de consideracions que podrien interferir en la aplicació adequada de principis consagrats en la pròpia Llei d'Educació de Catalunya com el de la proximitat i el de la lliure elecció de centre. Principis que han de conviure amb l'objectiu de la integració, evitant factors que generin segregació escolar.

Es tracta, per tant, de trobar un equilibri que no pot recaure únicament i exclusivament en desplaçar a alumnes a altres centres de la població sinó que hauria de basar-se en una planificació acurada i en l'assignació de recursos i de personal per aquells centres d'alta complexitat que justifiqués, des del punt de vista de l'administració, la mobilitat d'alumnes com la pretesa, en base a criteris d'igualtat en l'oferta, capacitat per oferir projectes educatius fonamentats en la integració i racionalitat en la planificació d'acord amb les necessitats de demanda actuals i futures. En definitiva, no es tracta d'aplicar directament la teoria dels vasos comunicants en la planificació i desenvolupament del model educatiu català a la ciutat.
…"

Actuació :

Es trasllada la iniciativa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resposta:

En el darrer escrit del Síndic de Catalunya ens informa que vam sol·licitar a l'administració afectada un informe del cas i la documentació escaient per resoldre la queixa. Atès que aquesta no ha contestat al seu requeriment ens comunica que ha reiterat a l'Administració aquesta sol·licitud de manera urgent.

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 2019005I
19 de setembre de 2019

Assumpte :

Iniciativa d'ofici sobre el cas de desnonament d'una família afectada pel Pla urbanístic en uns terrenys compresos entre xx.

"

…

El passat 17 de setembre la comissió judicial va intentar executar l'ordre de desnonament de la família que habita des de 2003 a la vivenda situada al carrer xx. Es tracta d'una família integrada per la parella i cinc fills menors d'edat.

L'ordre es va posposar, després de l'oposició de la família, a l'1 d'octubre. La decisió judicial per ordenar el desnonament és un deute per impagament de 6.490,80€. En una situació similar es troba una altra família que resideix als baixos dreta de la mateixa finca.

La vivenda està inclosa en un Pla Urbanístic que comportarà l'enderrocament dels actuals habitatges i la reparcel·lació de l'espai, fet que ha comportat la constitució d'una Junta de Compensació que integren els propietaris i l'Ajuntament per desenvolupar les previsions que estableix la Llei del Sòl i el Reglament de Gestió Urbanística.

La intervenció de la institució del Síndic en la defensa del drets adquirits pels arrendataris que viuen a la zona, la majoria en situació de vulnerabilitat i en conseqüència atesos pels serveis socials municipals, no és recent. S'inicia, d'acord amb el registre documental de la institució al 2012 i s'intensifica davant la imminència del desenvolupament del Pla Urbanístic.

Per referir-nos a les gestions més recents, aquest Síndic va tramitar l'any 2018 diversos expedients de queixa en relació a les dues famílies afectades pel desnonament (exp. 2018092, 2018096, 2018106 i 2018107) i una Iniciativa d'ofici (5/2018) en la que requeria informació sobre la fase i els terminis per al inici del Pla Urbanístic, les previsions municipals per a garantir el dret a l'habitatge de les famílies afectades, agència o institucions que hi han d'intervenir, número total de persones afectades i criteris de selecció de les famílies.

Tant en els expedients de queixa com en la Iniciativa d'ofici, el Síndic va rebre resposta per part dels diferents responsables.

Des de l'àmbit de serveis socials, s'informava que la família del carrer de xx (la que motiva aquesta Iniciativa d'ofici) en previsió de l'execució del Pla urbanístic i del deteriorament de l'edifici havia sol·licitat en data 17/02/2017 la inscripció de sol·licitants d'Habitatge Públic Oficial (HPO), que el 17/04/2018 l'educadora social referent havia presentat un informe social per adjuntar-lo a la sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge de lloguer social per a situacions d'emergència social i que el 23/05/2018, com a conseqüència de la demanda de desnonament que havia instat la propietat, la treballadora social referent del cas havia presentat un nou informe social ampliant la situació respecte la situació de l'habitatge per a què ho tingués en compte la Mesa d'emergència. Una dada que entra en contradicció amb l'informe tramès a aquesta sindicatura per part del gerent de Procornellà, en data 28/05/2018 (exp. 2018106), en el qual s'assegura que aquesta família, inscrita en el registre de sol·licitants d'HPO "no forma part de la mesa d'emergència social".

És evident que la concatenació de fets en el temps (seguiment de la família o famílies afectades; iniciativa judicial per part de la propietat en la fase en que hi ha dades suficients per a saber que el Pla Urbanístics tira endavant; inclusió o no a la Mesa d'emergència social) planteja interrogants que a l'empara dels articles 1 i 2 del Reglament del Síndic de Cornellà motiva el sentit de la Iniciativa d'ofici i la demanda d'informació per a determinar la diligència de l'Administració municipal en preveure una resposta per la salvaguarda dels drets de les persones afectades, tenint en compte el nivell de coneixement que té de la situació urbanística de la finca i de la situació de vulnerabilitat de la família.

Un àmbit d'actuació que, a parer del Síndic, s'emmarca en les previsions que fixa la Llei del Parlament 24/2015 de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica; les disposicions de l'article 21 de la Llei d'Arrendaments urbans sobre drets i obligacions de l'arrendador i de l'arrendatari; i les facultats que s'atorga a l'administració municipal d'actuació sobre l'estat ruïnós dels immobles, d'acord amb el Decret 64/2014 pel qual s'aprova el reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.

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

- Confirmació de si la família del carrer xx, forma part de la Mesa d'emergència social i des de quina data.
- Criteris d'avaluació del cas en aquesta instància.
- Mesures previstes per la Junta de compensació per a garantir el dret a l'habitatge digne d'aquesta família i del conjunt de les famílies amb drets reconeguts i afectades pel Pla urbanístic de la zona.
- Calendari d'actuació i previsions municipals.
- Agències i institucions que hi han d'intervenir.

…"

Actuació :

Es deriva la iniciativa al tinent d'alcalde de Política Territorial i Espai Públic.

Resultat: No hi ha resposta.

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 20190061
19 de setembre de 2019

Assumpte :

Iniciativa d'ofici sobre Grau i prestacions reconegudes en el cas de trasllat de domicili de persones dependents.

"

…

El passat mes de juliol, com a Síndic de Cornellà vaig resoldre un expedient de queixa vinculat a la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (Llei de dependència), en el qual la ciutadana, persona dependent i que havia fet un canvi de població, feia una sèrie d'objeccions a la tramitació del seu expedient i el perjudici que se li havia ocasionat en el interval fins a la reactivació a la població de destí, ja que havia hagut d'avançar uns recursos propis per unes prestacions que ja li havien concedit.

La queixa, més enllà de la especificitat concreta, incidia en l'article 1.1 de la Llei 39/2006 que fa referència a l'existència d'unes condicions bàsiques que garanteixen la igualtat en l'exercici d'aquest dret en el termes previstos en les lleis, mitjançant la creació d'un Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, amb la col·laboració i participació de totes les Administracions Públiques i la garantia per part de l'Administració General de l'Estat d'un contingut mínim comú de drets per a tots els ciutadans en qualsevol part del territori de l'Estat espanyol.

En definitiva, posava en qüestió **els terminis de tramitació, la continuïtat i la garantia de la prestació quan el ciutadà es trasllada de població i com es garanteix el dret a la igualtat en el cas que hagi de menester un servei que ja li han atorgat si no disposa dels recursos necessaris**. En altres paraules, quan s'entrecreuen dependència i vulnerabilitat econòmica.

En la resolució del cas, vaig fer referència als mecanismes de resposta als quals s'ha d'ajustar la tramitació i, en concret, l'apartat segon de la Disposició Final Primera que amb caràcter general indica: *"El termini màxim, entre la data d'entrada de la sol·licitud i la de resolució de reconeixement de la prestació de dependència serà de sis mesos, independentment que l'Administració competent hagi establert un procediment diferenciat per al reconeixement de la situació de dependència i el de prestacions".*

I, sobre tot, l'article 17.3 del Real Decret 1051/2013, de 27 de desembre, que regula les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció de la Dependència i que fixa en seixanta dies naturals el termini màxim perquè l'Administració de destinació revisi el Programa Individual d'Atenció (PIA), quan el beneficiari trasllada el seu domicili de manera permanent, aplicant-se aquest termini des de la data en que la Administració destinatària tingui coneixement del trasllat.

És evident que l'aplicació d'aquests terminis i l'absència d'un automatisme, tant pel que fa al trasllat com a la elaboració del nou PIA, pot ser l'origen d'una vulneració de drets i del principi d'igualtat que recull l'article 1.1 de la llei.

Entenc que aquesta situació, especialment dins d'un mateix territori, no s'hauria de produir, atesos els mecanismes que incorpora l'administració electrònica i que tenen per objecte dotar de més agilitat i transparència qualsevol tràmit, facilitar la interconnexió i millorar el serveis a la ciutadania.

Per totes aquestes consideracions us trasllado aquesta Iniciativa d'ofici amb un motiu clar: valorar si es procedent recomanar la unificació de criteris i recursos, en el cas de trasllat de domicili, una vegada que ja s'ha reconegut el grau de dependència i s'ha elaborat el PIA, evitant demores fàcilment evitables pels mecanismes electrònics a disposició de l'administració, adequant la funció administrativa a l'eficàcia i a la submissió plena a la llei i al dret que preveu l'article 103 de la Constitució.
"

Resultat :

Transcric la resposta emesa pel Síndic de Greuges de Catalunya:

“

...

Faig referència a l'escrit que em vau trametre el passat mes d'octubre sobre *grau i prestacions reconegudes en el cas de trasllat de domicili de persones dependents*.

Primerament vull agrair-vos que em doneu coneixement de la vostra valoració a partir de les actuacions realitzades arran d'una queixa que vau tramitar sobre el temps que va transcórrer en la reactivació d'uns serveis i prestacions a una persona en situació de dependència que va traslladar el seu domicili a Cornellà de Llobregat des d'un altre municipi. Apunteu la conveniència de millorar els terminis de tramitació en aquests casos i d'unificar criteris i recursos en cas de trasllat de domicili mitjançant l'ús de mecanismes electrònics a disposició de l'Administració.

He de dir-vos que coincideixo plenament en la necessitat de millorar els terminis de tramitació dels procediments, i en particular del procés d'elaboració i/o de revisió del programa individual d'atenció que, segons es desprèn de la informació que ens heu tramès, ha estat també la causa de la demora en el cas al qual fèieu referència.

Aquesta institució s'ha fet ressò en moltes ocasions d'aquesta problemàtica, i arran de les queixes en què hem tingut l'ocasió d'intervenir hem avaluat i hem plantejat recomanacions a les administracions competents: el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i els ens locals corresponents en les funcions que tenen assignades pel que fa a la proposta i l'aprovació dels programes individuals d'atenció.

En les queixes que ens arriben constatem que encara es donen molts casos, com ara el que exposàveu, en què es retarda tant la tramesa per part del Departament de les dades necessàries per elaborar el programa individual d'atenció, com també l'elaboració posterior de la proposta per part dels serveis encarregats de fer-la.

D'altra banda cal tenir en compte que la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la normativa de desplegament estableixen els criteris per garantir les

condicions bàsiques i el contingut comú dels serveis i prestacions que poden rebre les persones en situació de dependència, criteris que han de ser respectats per les administracions que intervenen en cada cas concret. En aquest context, el canvi de domicili pot ser una circumstància que faci necessari una revisió del programa individual d'atenció per avaluar, en el marc de les actuacions de seguiment i amb criteris professionals, la situació de la persona i la conveniència, si escau, d'adequar els serveis i/o prestacions a la nova situació.

En qualsevol cas, al marge que hi pugui haver un canvi de servei, per garantir que la persona en situació de dependència rebi efectivament els serveis i/o les prestacions que necessita en cada moment és imprescindible que la tramitació administrativa sigui àgil.

En aquest sentit, us faig avinent que actualment tenim oberta una actuació d'ofici relativa a les demores en l'elaboració dels programes individuals d'atenció a les persones en situació de dependència, i que en el marc d'aquesta actuació plantejarem també la situació dels trasllats de domicili d'un municipi a un altre.

Amb la confiança que aquesta informació sigui del vostre interès, i amb el compromís d'informar-vos també de la resolució de l'actuació iniciada, resto ala vostra disposició perquè em pugueu fer arribar qualsevol altra informació, dades o aportació amb relació a aquesta qüestió i poder-les tenir-la en compte en les nostres actuacions.

“

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

INICIATIVA D'OFICI NÚMERO 20190071
19 de setembre de 2019

Assumpte :

Iniciativa d'ofici sobre la integració laboral dels menors estrangers no acompanyats.

"

…

El Síndic de greuges de Catalunya va publicar el mes de setembre del 2018 l'informe sobre *La situació dels infants migrants sense referents familiars a Catalunya*, en el qual analitzava el marc legal que regula l'atenció del migrants no acompanyats, els seus drets i necessitats, les dificultats per a la regularització de la situació legal i administrativa, els tràmits per a l'obtenció de l'autorització de residència i el marc de garanties per l'accés a l'educació en condicions d'igualtat i a la formació.

En l'apartat sobre regularització de la situació legal i administrativa incloïa la següent referència: *"Un dels factors més limitadors dels processos d'integració social dels infants i joves no acompanyats té a veure amb les dificultats per regularitzar la seva situació administrativa. Tant la LDOIA (acrònim de Llei de drets i oportunitats a la infància i adolescència) com el reglament d'estrangeria i el Protocol marc preveuen que, un cop assumida la tutela, s'inicii el tràmit per a l'obtenció de l'autorització de residència, i també un termini màxim de nou mesos per la tramitació."*

I constatava que en el procediment descrit *el termini màxim s'exhaureix o se sobrepassa,* per a concloure: *"És una contradicció flagrant que l'assumpció de la tutela per part de l'Administració no comporti autorització de residència automàtica"* . Amb les conseqüències que això té en l'accés a la formació i a l'àmbit laboral de manera reglada.

En aquest binomi (autorització de residència per una banda i accés a la formació i entrada en l'àmbit laboral per l'altra) l'informe anava més enllà de l'anàlisi de la normativa estatal que regula l'atenció dels migrants no acompanyats per endinsar-se en propostes específiques dins el marc competencial de la Generalitat com *"promoure que el Servei d'Ocupació de Catalunya y el Departament d'Ensenyament treballin per dissenyar un model estable de centre de noves oportunitats que*

garanteixi la continuïtat dels itineraris formatius del joves amb més dificultats de formació i també que doni resposta a les necessitats formatives dels infants migrants no acompanyats."

Exposició del cas

En aquest context s'inscriu la Iniciativa, que sorgeix d'un requeriment fet al Síndic de greuges de Cornellà per part xx, amb seu a xx de Llobregat.

Entre les activitats xx hi destaquen les vinculades a la formació, amb propostes diverses, una de les quals és xx que té per objectiu orientar als joves, oferint-los formació en competències bàsiques i transversals i acompanyant-los per a que dissenyin i executin els seus projectes de vida professional i personal i acabin amb una feina o bé incorporant-se al sistema educatiu reglat.

El projecte està emmarcat en els programes Singulars, finançats pel Fons Social Europeu (FSE).

En el mencionat programa, i des del xx, s'han fet tasques de formació 92 persones, de les quals 24 són menors migrants no acompanyats, és a dir un 26.08% del total.

Aquests 24 menors procedeixen de:

- Mali: 2
- Senegal: 2
- Guinea Conakry: 6
- Marroc: 12
- Costa de Marfil: 1
- Ghana: 1.

Cal afegir que també s'han atès a tres persones majors d'edat en situació d'asil polític, procedents de Guinea Conakry, Síria i Ghana.

Els menors atesos han arribat a territori espanyol per dues vies principalment: 6 usuaris van passar la frontera sota algun vehicle de gran tonatge i 18 menors van arribar en pasteres rescatades en alta mar. Com en altres casos, l'objectiu vital que impulsa als adolescents a venir a Europa és millorar les seves oportunitats laborals i ajudar a les seves famílies en els països d'origen.

Els adolescents i joves són derivats al Programa xx pels seus respectius centres d'acollida i/o altres entitats de referència (xxxx), amb les quals xx manté un constant treball en xarxa.

Per assolir l'objectiu de millorar les oportunitats laborals, els joves han realitzat una formació ocupacional en el sector de les energies renovables i han participat en processos d'orientació i acompanyament sociolaboral. En aquest àmbit, assisteixen regularment a les sessions programades amb resultat satisfactori i superant les diferents proves d'avaluació.

Tot i que aquests menors han mostrat dificultats amb el idioma, el seu nivell d'implicació és excel·lent i el seu esperit de sacrifici i de millora és constant en l'estada al projecte.

Acabada la formació obtenen **una titulació oficial reconeguda a nivell europeu**, que inclou els coneixements tècnics necessaris per a treballar al sector de les energies renovables.

Gènesi de la problemàtica

La problemàtica que motiva la Iniciativa sorgeix quan els joves que no disposen del permís de residència fan els 18 anys. En aquestes circumstàncies, no poden renovar la demanda d'ocupació quan finalitza, fet que comporta que no puguin completar el curs. A destacar que els joves no han tingut cap impediment per accedir al programa, que es nodreix amb fons europeus i que en plena formació es queden sense possibilitats de completar-la.

Dels 24 menors no acompanyats, un total de 7 joves han realitzat pràctiques formatives a empreses, amb una durada de 120 hores.

Els 17 restants es troben en procés de finalitzar la seva formació i iniciar el seu període de pràctiques a empreses del sector.

Els informes de valoració que han realitzat les empreses han estat favorables, amb el resultat:

- Un jove ha estat contractat mitjançant la regularització de la seva situació administrativa (obtenció autorització de treball).
- Quatre joves han rebut propostes de contracte laboral, però no s'ha pogut formalitzar per manca de permís de residència, fet que els impedeix regularitzar l'autorització de treball.

Impediments en el procés de contractació

Les problemàtiques existents a l'hora de completar el procés de contractació són:

1.- Que els joves tinguin permís de residència però no autorització de treball:

Aquest fet implica que l'empresa ha d'iniciar els tràmits per a regular aquesta autorització i que el jove ha d'esperar la resolució. Atès que el tràmit dura entre 1 i 3 mesos provoca que les empreses no l'iniciïn, d'una banda per la complexitat administrativa i de l'altra perquè tenen una necessitat de contractació immediata incompatible amb l'espera.

2.- Que els joves estiguin acollits en centres sense permís de residència:

Són joves que a efectes legals tenen una edat indeterminada i estan a l'espera de la resolució de les proves d'acreditació d'edat, resultat que es pot demorar mesos. A l'espera de la certificació d'edat, el joves estan acollits en centres atès que durant el procés d'acollida van ser considerats menors d'edat. Durant aquesta espera no estan tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), circumstància que implica que tampoc poden regularitzar la seva situació administrativa.

S'afegeix a aquesta circumstància que una vegada es produeix la resolució de les proves d'edat a molts se'ls considera majors d'edat (tot i la disconformitat del jove i dels equips professionals) i només poden sol·licitar el permís de residència per la via de l'arrelament social, quedant en una situació d'impàs que els impedeix accedir al mercat laboral, a la formació i a la habitatge.

Alternatives a les situacions descrites

Des del xx es constata que hi ha empreses volen contractar als joves, atès el nivell de coneixements i formació que tenen, però per les dificultats esmentades no acaben de formalitzar el contracte o, simplement, no és possible fer-ho pels impediments legals.

En el requeriment fet al Síndic de Cornellà, els responsables de xx consideren que s'hauria d'optar per les següents propostes:

- Que els menors amb permís de residència obtinguin l'autorització de treball quan fan els 16 anys (edat legal per poder treballar a Espanya), com a mecanisme per facilitar la seva integració social (dret d'acollida) i garantir la seva autonomia i autosuficiència.

- Que es replantegin els criteris en la realització de les proves de determinació d'edat, per evitar resultats que sense ser determinants poden provocar l'exclusió social.

- Que els joves majors d'edat i sense permís de residència immersos en itineraris formatius i laborals obtinguin la regularització dels seus permisos.

- Promoure que els joves sense permís de residència que cursen una formació puguin renovar la demanda d'ocupació tot i tenir els 18 anys i poder finalitzar el curs.

Motivació de la Iniciativa

Ateses les recomanacions que incloïa el informe *La situació dels infants migrants sense referents familiars a Catalunya i*, en concret les que es dirigien al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i al Departament d'Ensenyament per donar resposta a les necessitats formatives dels joves migrants no acompanyats i considerant que hi podria haver una vulneració del dret a l'educació en condicions de igualtat i del dret d'acollida, tal com recull la Convenció dels drets de l'infància i la mateixa Declaració dels Drets humans, us adreço l'escrit per a què en valoreu la seva tramitació i, eventualment, feu un seguiment del cas.
…"

Actuació :

Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya pel seu estudi i tramitació.

2.5.

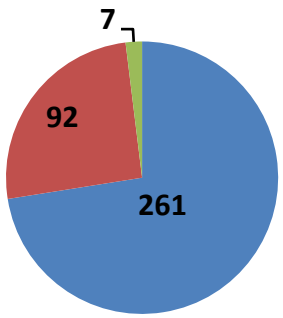
Resum Estadístic de les Actuacions del Síndic de Greuges

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

Resum Estadístic de les Actuacions del Síndic de Greuges

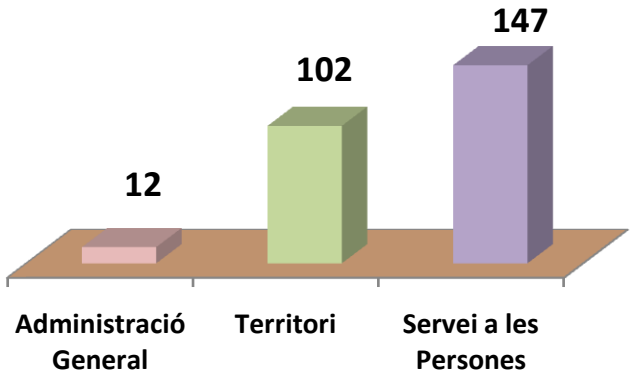
Nombre i percentatge: QUEIXES, CONSULTES I INICIATIVES D'OFICI:

Queixes	**261**	*72,55*
Consultes	**92**	*25,55*
Iniciatives d'Ofici	**7**	*1,90*
Total	**360**	*100,00*

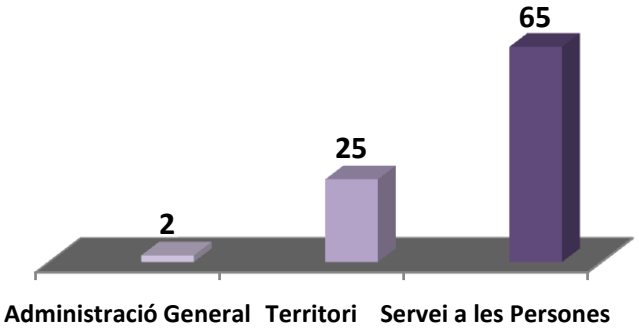


Contingut temàtic:

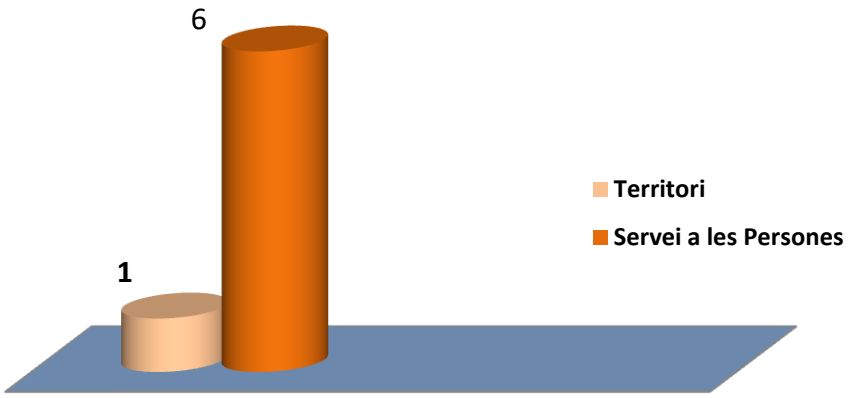
QUEIXES		
Administració General	**12**	*4,60*
Territori	**102**	*39,08*
Servei a les Persones	**147**	*56,32*
Total	**261**	*100,00*



CONSULTES		
Administració General	**2**	*2,17*
Territori	**25**	*27,18*
Servei a les Persones	**65**	*70,65*
Total	**92**	*100,00*

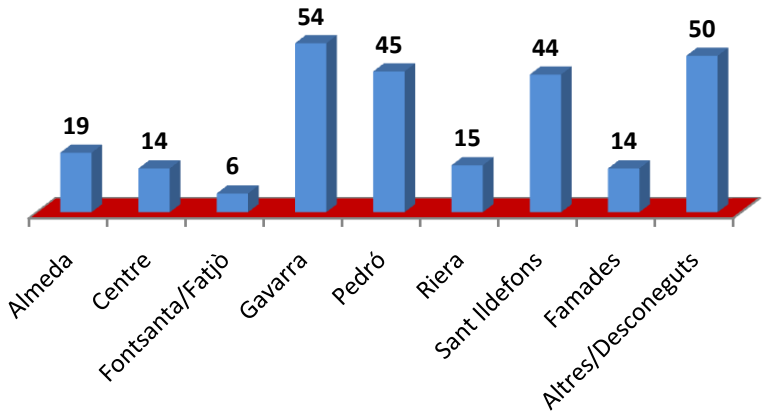


INICIATIVES d' OFICI		
Territori	**1**	*14,28*
Servei a les Persones	**6**	*85,72*
Total	**7**	*100,00*

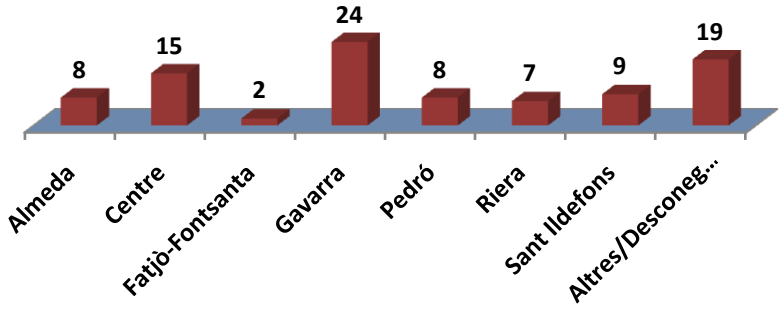


Barri de Residència:

QUEIXES	Total	%
Almeda	19	*7,28*
Centre	14	*5,36*
Fontsanta/Fatjò	6	*2,30*
Gavarra	54	*20,69*
Pedró	45	*17,24*
Riera	15	*5,75*
Sant Ildefons	44	*16,86*
Famades	14	*5,36*
Altres/Desconeguts	50	*19,16*
TOTAL	**261**	*100,00*

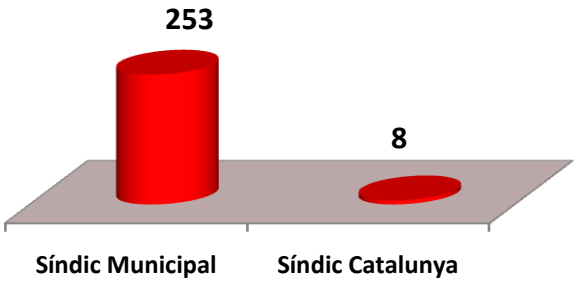


CONSULTES	Total	%
Almeda	8	*8,70*
Centre	15	*16,30*
Fatjò-Fontsanta	2	*2,17*
Gavarra	24	*26,10*
Pedró	8	*8,70*
Riera	7	*7,60*
Sant Ildefons	9	*9,78*
Altres/Desconeguts	19	*20,65*
TOTAL	**92**	*100,00*



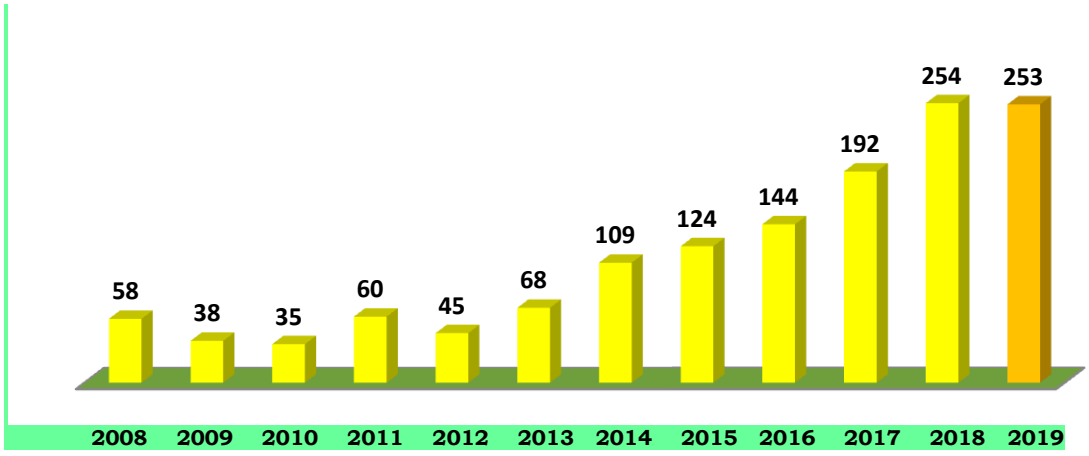
Tramitació de les QUEIXES:

	Total	%
Síndic Municipal	253	*96,95*
Síndic Catalunya	8	*3,05*
Total	**261**	*100,00*



Evolució de les actuacions del Síndic:

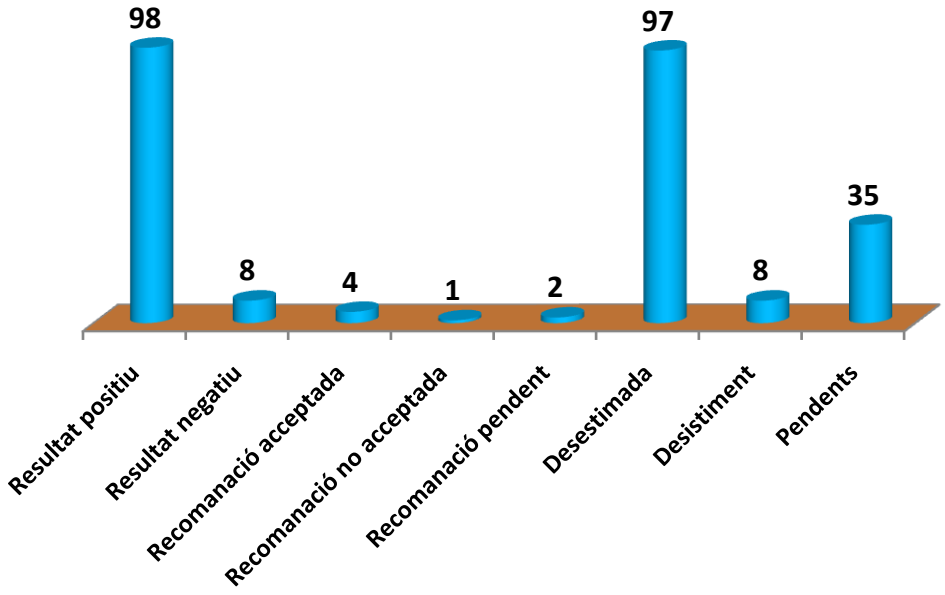
Anys	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
QUEIXES	58	38	35	60	45	68	109	124	144	192	254	253



SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

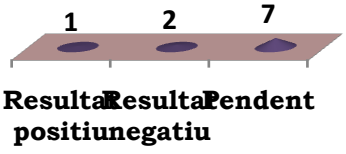
Actuacions del Síndic de Greuges 2019 :

	Total	%
Resultat positiu	**98**	38,73
Resultat negatiu	**8**	3,16
Recomanació acceptada	**4**	1,58
Recomanació no acceptada	**1**	0,40
Recomanació pendent	**2**	0,80
Desestimada	**97**	38,33
Desistiment	**8**	3,16
Pendent	**35**	13,84
Total	**253**	**100,00**



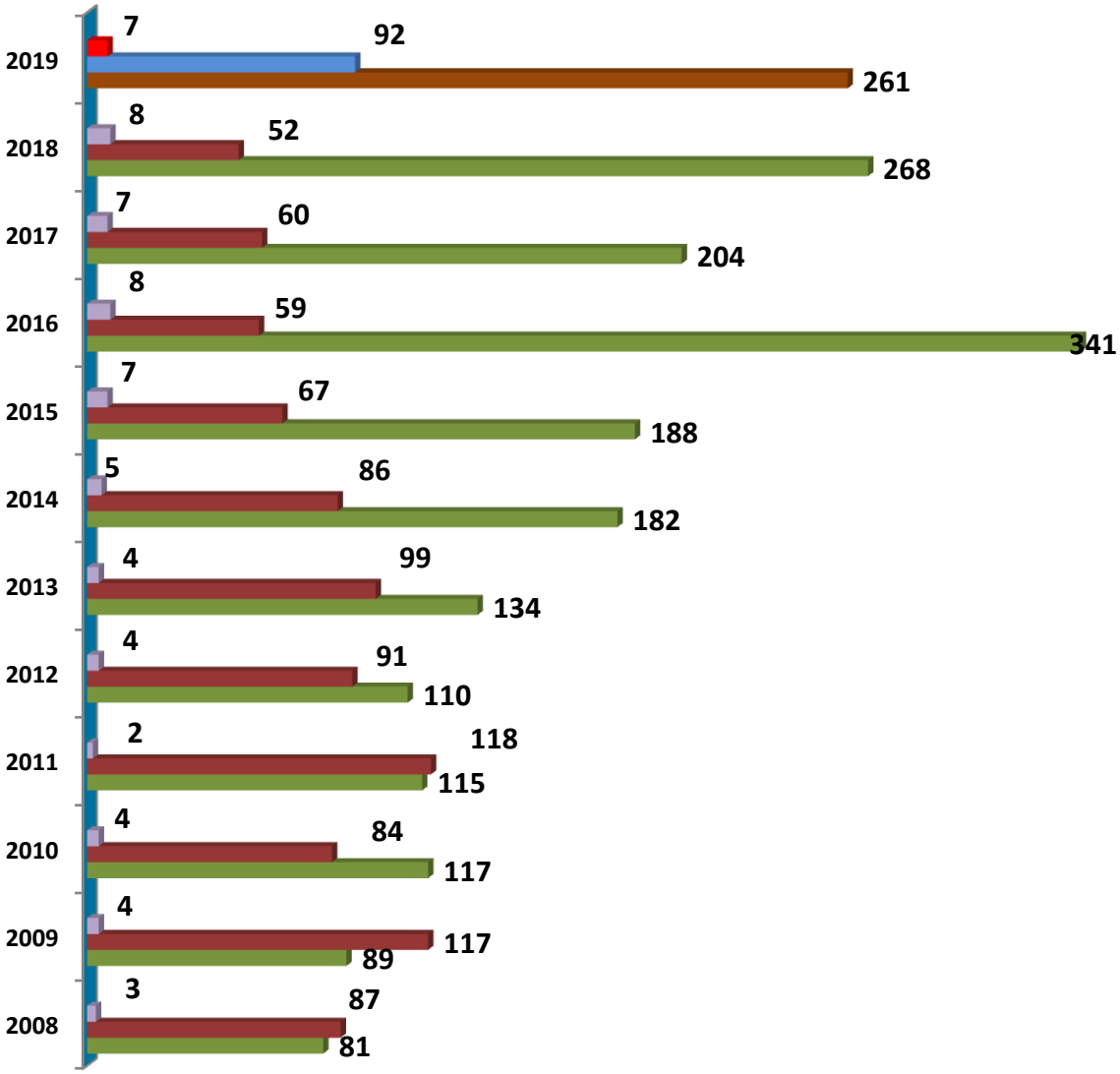
Estat Queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya:

	Total	%
Resultat positiu	**2**	*25,00*
Resultat negatiu	**1**	*12,50*
Pendent	**5**	*62,50*
Total	**8**	*100,00*



Evolució de les queixes, consultes i iniciatives d'ofici:

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ El defensor de les persones	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Queixes	81	89	117	115	110	134	182	188	341	204	268	261
Consultes	87	117	84	118	91	99	86	67	59	60	52	92
Iniciatives D'Ofici	3	4	4	2	4	4	5	7	8	7	8	7
TOTAL	171	210	205	235	205	237	273	262	408	271	328	360



3.

Activitats del Síndic de Greuges de Cornellà

3.1.

Agenda del Síndic

SÍNDIC GREUGES CORNELLÀ
El defensor de les persones

ACTIVITATS SÍNDIC 2019

15 de gener	Visita al barri Famades. Taula rodona habitatge. Palau Macaya.
17 de gener	Reunió Síndic Catalunya i síndics locals del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
21 de gener	Assistència a la presentació Pla de Drets Humans de Catalunya. Drassanes (BCN).
23 de gener	Reunió responsables Càritas. Barcelona.
23 de gener	Reunió AV Almeda.
25 de gener	Assistència jornada Aliança contra la pobresa.
29 de gener	Reunió esplai Fontsanta.
7 de febrer	Inauguració de l'exposició 'Metròpolis de ciutat'. Citilab.
14 de febrer	Conferència sobre Autonomia i bona governança. Auditori AXA.
20 de febrer	Reunió síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
5 de març	Reunió responsables FAVCO.
7 de març	Gala Dia Internacional de la Dona Treballadora. Auditori Cornellà.
8 de març	Assistència concentració Dia de la Dona Treballadora.
14 de març	Presentació de la documentació del Congrés de la Gent Gran. Consell Comarcal Baix Llobregat.
20 de març	Reunió Grup d'Atenció a la Víctima (GAV). Comissaria Mossos d'Esquadra.

21 de març	Presentació informe Síndic de Greuges de Catalunya. Parlament.
26 de març	Taula rodona : El padró, un dret de ciutadania. Santa Coloma de Gramenet.
27 de març	Reunió de coordinació de la Comissió Institucional sobre Violència Masclista.CIRD.
29 de març	Jornada: 'El dret dels infants al desenvolupament de la personalitat, a l'educació i a l'habitatge'. Col·legi d'Advocats de Barcelona.
2 d'abril	Presentació de l'Oficina Drets Civils. El Prat. Generalitat de Catalunya
10 d'abril	Reunió de treball amb representants de la Dona i Mossos d'Esquadra.
11 d'abril	Consell Municipal de Seguretat i Prevenció.
12 d'abril	Reunió amb responsables de la PAH.
25 d'abril	Reunió amb la tinenta d'alcalde de Cultura i Igualtat.
2 de maig	Presentació del llibre 'Mirant enrere'. Florenci Vila. Castell de Cornellà.
3 de maig	Assistència acte final del projecte 'Mirada de Dona'. Biblioteca de Sant Ildefons.
3 de maig	Nit Literària de l'Avenç.
6 de maig	Trobada d'alcaldes de Catalunya. Auditori del Born.
9 de maig	Celebració del Dia d'Europa. Auditori La Pedrera.
9 de maig	Reunió amb la directora Club Sanfeliu-Sant Ildefons.
10 de maig	Reunió Atelca.

15 de maig	Reunió directora CEIP Sant Ildefons.
21 de maig	Reunió síndics municipals. Treball sobre mediació. Terrassa.
23 de maig	Reunió amb el responsable Oficina Local d'Habitatge.
29 de maig	Cloenda activitats 'Cornellà Valors'. Castell.
5 de juny	Reunió síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
6 de juny	Reunió de treball. CIRD.
12 de juny	Assistència al Consell ciutat. Sala de Plens.
13 de juny	Reunió amb responsables Càritas.
15 de juny	Acte possessió nou ajuntament.
18 de juny	Reunió responsables de la Renda garantida de Ciutadania i síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
20 de juny	Presentació del monogràfic 'Dignitat, igualtat, discapacitat'. ICAB.
25 de juny	Reunió amb responsables de Territori de l'Ajuntament.
26 de juny	Reunió amb el responsable del Sindicat de llogaters de Cornellà.
28 de juny	Jornada: 'L'impacte del pilar europeu dels drets socials'. Auditori La Pedrera.
1 de juliol	Inauguració Universitat d'estiu de les dones.
2 de juliol	Reunió de treball amb el Síndic Catalunya. Barcelona.
3 de juliol	Reunió amb el responsable d'Acció social de CCOO.

11 de juliol	Reunió amb la regidora de Polítiques Socials i responsable d'Acció Social.
18 de juliol	Reunió amb síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
24 de juliol	Reunió Gremi instal·ladors.
11 de setembre	Assistència acte institucional Diada.
12 de setembre	Reunió Consell gent gran Baix Ll. Consell Comarcal.
13 de setembre	19:30 a 21:00 h. exposició 50 anys Vol i Vol. Castell.
16 de setembre	Acte record i homenatge a Joan N. García Nieto. Centre Cívic García Nieto.
17 de setembre	Reunió amb síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
18 de setembre	Reunió amb el responsable de la Coordinadora contra la Marginació.
18 de setembre	Reunió regidora de Joventut.
26 de setembre	Presentació informe síndica Sant Boi.
27 de setembre	Reunió regidora de Politiques Socials.
7 d'octubre	Concentració rebuig violència gènere.
8 d'octubre	Conferència inaugural curs acadèmic 2019-2020. "El dret a innovar: l'educació a la societat del coneixement" – Citilab.
9 d'octubre	Reunió amb responsables de CCOO-Habitatge.
9 d'octubre	Trobada defensors drets humans. Sant Boi.
14 d'octubre	Reunió de la Comissió Institucional sobre Violència Masclista.

16 d'octubre	Jornada sobre l'impacte de la Renda Garantida de Ciutadania al món local.
16 d'octubre	Reunió de síndics del Baix Llobregat i l'Hospitalet amb l'alcaldessa Sant Boi per analitzar l'impacte de la pobresa energètica.
17 d'octubre	Reunió directora IES de la ciutat.
28 d'octubre	Reunió amb la síndica de Sabadell i síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet.
31 d'octubre	Reunió directora IES de la ciutat.
31 d'octubre	Reunió tinenta d'alcalde de l'Àrea d'Igualtat i Educació.
4 de novembre	Reunió de la Plataforma ciutadana contra la violència masclista. CIRD.
8 de novembre	Reunió regidora de l'Àrea de Polítiques Socials.
14 de novembre	Reunió responsables de la Federació Associació Mares i Pares d'alumnes (FAMPA).
18 de novembre	Reunió amb responsables de centres d'esplai de la ciutat.
20 de novembre	Assistència Jornada sobre els drets de l'infant. L'Hospitalet.
21 de novembre	Reunió Club Infantil Juvenil Sanfeliu-Sant Ildefons.
22 de novembre	Commemoració del Dia internacional de l'eliminació de la violència envers les dones.
25 de novembre	Conferencia "Ciberviolència masclista on line". Castell.
26 i 27 de novembre	Jornades formació Fòrum síndics/síndiques locals de Catalunya. Santa Coloma de Gramenet.

29 de novembre	Reunió amb responsables Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (*EAIA*). Cornellà.
12 de desembre	Sessió de treball sobre Maltractament a la gent gran. Reial Cercle Artístic de Barcelona .
14 de desembre	Jornades formatives "Les dificultats específiques d'aprenentatge'. Centre Cívic Sant Ildefons.
16 de desembre	Ple del Consell Municipal de Seguretat i Prevenció.
17 de desembre	Reunió representant de la FAVCO.

4.

Reglament del Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat

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

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

Versió vigent des del 28 d'agost 2018

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

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Des del *Ombusdman* escandinau, que es el primer precedent jurídic, la major part dels Ordenaments jurídics europeus ulteriors a la segona meitat del segle XX venen contemplant figures de caire independent respecte dels corresponents governs, que amb un status peculiar que gaudeix d'un alt nivell d'autonomia respecte d'aquells que els nomenem, tenen com funció primordial la supervisió de l'activitat de les Administracions públiques i el posterior informe de les actuacions portades a terme als Parlaments, a fi de vetllar per l'efectivitat i el respecte dels drets de la ciutadania continguts, tant en les Declaracions Universals de Drets de la persona i en diferents Tractats internacionals, com als Ordenaments interns.

El seu referent a nivell estatal està constituït per la figura del *Defensor del Pueblo*, encara que com a conseqüència del caràcter descentralitzat del nostre sistema i de la paral·lela i conseqüent divisió vertical del poder públic que s'opera amb l'aprovació del Text constitucional, el nostre Estat compost va generar immediatament la creació de Institucions de naturalesa i funcions similars en les diverses Comunitats Autònomes. A totes aquestes institucions estatals i autonòmiques s'han sumat posteriorment les que a nivell local, i més concretament des de l'àmbit municipal, van sorgir com experiències innovadores, producte de l'ús, per part dels municipis, de la seva potestat d'autoorganització, davant la necessitat de trobar noves fórmules de defensa i garantia dels drets i de les llibertats dels ciutadans i ciutadanes en relació amb l'Administració municipal.

Totes aquestes experiències municipals i el fet que, posteriorment, aquesta Institució s'hagi contemplat també a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, com a mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat que regula, i hagi estat assumida com a pròpia per més de quaranta municipis de tot l'Estat, va suposar que el legislador autonòmic primer i l'estatal després, hagin previst amb caràcter potestatiu l'existència del Síndic Municipal de Greuges dins de l'organització municipal.

Així ha succeït en Catalunya a comptar de la modificació introduïda en la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim local de Catalunya, per la Llei 21/2002, de 5 de juliol, i així es troba actualment contemplat a l'article 59 de l'actual Text Refós que d'aquesta Llei es va aprovar posteriorment mitjançant Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, que atribueix al Ple municipal la decisió de crear o no aquest òrgan i que regula els trets fonamentals d'aquesta Institució, en establir la seva naturalesa jurídica, les condicions mínimes necessàries per a poder ésser nomenat Síndic, la seva forma de designació, el règim jurídic del càrrec i els principis bàsics de la seva actuació.

Es en aquest marc quan aquest Ajuntament, aprofitant el procés d'aprovació d'un nou Reglament Orgànic Municipal que va culminar l'any 2005, va procedir a la creació, dins de la seva organització municipal, de la figura del Síndic/a Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat, com òrgan unipersonal de caràcter complementari de l'organització municipal, de naturalesa independent i amb funcions de control i supervisió de l'activitat municipal, regulant a la Secció Sisena del Capítol III d'aquest Reglament Orgànic, mitjançant els seus articles 105 a 109, la seva naturalesa jurídica, la seva elecció i nomenament, la duració d'aquest càrrec i el seu cessament i, amb un caràcter molt genèric, les seves funcions i atribucions, diferint la definició del seu Règim Jurídic i de funcionament a un Reglament Orgànic específic que d'acord amb la seva Disposició Transitòria Primera havia d'aprovar el Ple posteriorment.

En compliment d'aquest mandat reglamentari i a fi de fer efectiu aquest nou i eficaç instrument complementari de control de l'activitat municipal, que en certa manera constitueix a la vegada un instrument de democràcia participativa a la Ciutat, en quant suposa un clar apropament del ciutadà a aquesta Administració, i a efectes de coadjuvar a la millora global del sistema administratiu i a una més eficaç prestació dels serveis públics, s'aborda en aquest Reglament orgànic la regulació necessària per fer efectiva la implantació d'aquest nou òrgan municipal en el municipi de Cornellà de Llobregat, mitjançant la determinació del seu règim jurídic i de funcionament.

CAPÍTOL I
DISPOSICIONS GENERALS

Article 1
Objecte i finalitats

El Síndic/a Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat té la funció de Defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi

en front les actuacions municipals, d'acord amb els Principis de legalitat i equitat.
Per a l'assoliment d'aquest objectiu, el titular del càrrec atendrà les peticions i queixes voluntàries dels ciutadans de Cornellà de Llobregat que per raons administratives, econòmiques o polítiques se sentin perjudicats pel funcionament de l'Ajuntament i dels seus ens instrumentals o agents, o per les decisions preses per qualsevol dels òrgans municipals.

En qualsevol cas, el Síndic/a municipal de Greuges podrà supervisar les activitats de l'Administració municipal, exercint la seva funció amb total independència i objectivitat.

El Síndic/a no estarà subjecte a cap mandat imperatiu, ni tampoc rebrà instruccions de cap autoritat.

Article 2
Àmbit d'actuació

El Síndic/a tindrà la facultat de recaptar, per a l'exercici de la seva funció, tota la informació i la documentació que consideri necessària sobre l'activitat de l'Administració municipal, la dels seus ens instrumentals i agents, la de les autoritats i el personal que en depèn, així com sobre les activitats de les autoritats o el personal que es trobin adscrits a un servei públic local.

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat tindrà especialment cura que l'Administració i els seus ens o agents resolguin en el temps i en la forma pertinents les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.

La institució del Síndic/a es configura com un òrgan de conciliació amb la finalitat de resoldre el major nombre de conflictes que es plantegin entre l'Administració municipal i els ciutadans.

En tot cas, el Síndic/a podrà derivar les seves actuacions a altres instàncies i institucions, interessant-se pels problemes que li plantegin els ciutadans i tramitant els escrits que siguin procedents, dels quals informarà als interessats.

Tant mateix el Síndic/a, com a component institucional de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i com a consciència crítica d'aquest, podrà reunir-se amb els ciutadans quan ho consideri necessari, tant de manera individual com de forma col·lectiva.

També podrà assistir i participar ocasionalment, tant a iniciativa pròpia com per invitació del propi òrgan, en les sessions dels òrgans municipals de participació ciutadana.

Article 3
Gratuïtat

El Síndic/a presta un servei que l'Ajuntament ofereix amb caràcter gratuït als ciutadans, sense perjudici de les indemnitzacions o retribucions que li corresponguin per l'exercici del càrrec, que hauran de ser prèviament fixades pel Ple.

Article 4
Estructura

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat disposarà d'una oficina, l'organització i el funcionament de la qual coordinarà i dirigirà. Amb aquesta finalitat podrà dictar les instruccions corresponents.

Aquesta oficina haurà de disposar dels mitjans personals i materials necessaris, d'acord amb les partides que s'incloguin en el Pressupost de l'Ajuntament.

Correspondrà al Síndic/a l'elaboració del projecte de previsió de despeses perquè l'Ajuntament dugui a terme la necessària dotació pressupostària.

Article 5
Obligació d'auxiliar el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat

L'Administració municipal i els seus ens i agents estan obligats a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat en les seves actuacions.

L'Ajuntament li facilitarà els mitjans tècnics per al correcte desenvolupament de la seva tasca, i l'accés lliure als mitjans de comunicació locals.

Article 6
Relació amb altres Institucions.

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat podrà promoure convenis amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb el *Defensor del Pueblo*. En cap cas no envairà les competències que els atribueix la legislació vigent.

Aquests convenis hauran de fixar la seva durada, l'àmbit de les Administracions que comprenguin i els supòsits d'actuació del Síndic/a Municipal de Greuges,

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

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

Article 9
Iniciativa

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

Article 10
Forma d'exercici de la iniciativa

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

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

Article 11
Termini per a l'exercici de la iniciativa

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

Article 12
Criteris d'admissió

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

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

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

Article 13
Tramitació de les queixes

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

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

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

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

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

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

Article 14
Col·laboració

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

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

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

Article 15
Principi de reserva

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

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

Article 16
Concurrència de responsabilitats

Si en el curs de les investigacions s'observen indicis segons els quals s'han comès infraccions disciplinàries o s'han produït conductes o fets presumiblement constitutius de delicte, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat ho comunicarà per escrit a l'Alcaldia o immediatament al Ministeri Fiscal, respectivament.

Article 17
Resolució dels procediments

En l'exercici de les funcions d'investigació i resolució d'una queixa o expedient, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat podrà formular a les autoritats municipals i al personal al servei de l'Administració municipal o ens o agent que en depengui, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris relatius als seus deures legals que consideri escaients. En cap cas no podrà modificar o anul·lar actes o resolucions administratives.

El Síndic/a podrà proposar al departament, organisme o entitat municipal afectat, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació i d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

Si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a resultats injustos o perjudicials, podrà recomanar o suggerir al departament o entitat municipal competent les mesures o els criteris que consideri adequats per superar la situació i les modificacions que cregui oportunes d'introduir en els textos normatius municipals.

Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat no són objecte de recurs de cap mena, i les queixes que se li formulen no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional.

El Síndic/a haurà d'informar del resultat de les investigacions, fins i tot en el cas d'arxiu de les seves actuacions, a l'autor de la queixa, a la persona al servei de l'administració pública afectada o que en depengui i a l'autoritat del departament, organisme o entitat municipal respecte del qual s'hagi formulat la queixa o iniciat l'expedient d'ofici.

El Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat haurà de contestar les queixes que se li presentin en el termini de tres mesos, com a regla general, tanmateix, podrà ampliar l'indicat termini, mitjançant resolució motivada, quan la complexitat o les circumstàncies especials de l'assumpte així ho aconsellin.

El Síndic/a ha d'emprar el català en llurs actuacions i en la seva relació amb l'Ajuntament i ens o agents municipals, tal i com prescriu l'article 9 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

CAPÍTOL IV
LES RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT

Article 18
Informe a l'Ajuntament

Anualment, en el transcurs del primer quadrimestre, el Síndic/a de Greuges de Cornellà de Llobregat haurà de presentar a l'Ajuntament un informe de les seves actuacions en el qual haurà de constar necessàriament:

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

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

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

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

DISPOSICIONS FINALS

Primera
Entrada en vigor

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

Segona
Nomenament del Síndic/a

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

Tercera

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

DILIGÈNCIA

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

Cornellà de Llobregat, a 18 de setembre de 2018

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

LA SECRETARIA GENERAL
Carmen Alonso Higuera

Cornellà de Llobregat, abril de 2020

CPISR-1 C Joan Barrera Riba
Signat digitalment per CPISR-1 C Joan Barrera Riba
Data: 2020.09.16 11:38:07 +02'00'

Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà