



SÍNDIC
INFORME
DE GREUGES
ANUAL
DE CORNELLÀ
2021

ÍNDEX

1/	Presentació	04
2/	Actuacions del Síndic en dades	08
3/	Les actuacions més rellevants.....	12
3.1/	Administració pública	13
3.1.1/	Document NIE i accés a beques menjador	13
3.1.2/	Deure electoral i dret a la salut	14
3.1.3/	Impostos i procediment administratiu.....	14
3.1.4/	Devolució ingressos indeguts	14
3.1.5/	Acreditació de família monoparental.....	15
3.1.6/	Licitació de parades en un mercat municipal	15
3.2/	Servei a les persones	16
3.2.1/	Desenvolupament i atenció infantil i juvenil	16
3.2.2/	Atenció i prioritat hospitalària	17
3.2.3/	Pobresa energètica i dret a l’habitatge	17
3.2.4/	Accés a internet i dret a l’educació	18
3.2.5/	Acció preventiva en casos de maltractament	18
3.3/	Territori.....	19
3.3.1/	Afectació de les vibracions del metro	19
3.3.2/	Convivència i covid-19	20
3.3.3/	Mobilitat a la Gavarra i el Pedró.....	20
3.3.4/	Buidatge de contenidors i “A prop teu”	20
3.3.5/	Mantenir accessibilitat a l’espai públic.....	21
4/	Iniciatives d’ofici	22
4.1/	Previsions de funcionament i atenció de les àrees bàsiques de Serveis Socials	23
4.2/	Criteris per l’atorgament d’ajuts menjador.....	25
4.3/	Garantia del dret a la salut d’un menor	26
4.4/	Dret a l’habitatge de les famílies de la ctra. de l’Hospitalet i Can Rosés	28
4.5/	Seguiment de dos menors en els àmbits de Serveis Socials i Educació.....	30
4.6/	Reconsideració de centre d’alta complexitat de l’Escola Montserrat	32
4.7/	Adequació del Reglament de sol·licitants d’habitatge amb protecció oficial.....	34
4.8/	Activació de l’operació fred per a persones sense sostre a la ciutat...	39
5/	Consultes	42
6/	Expedients tramitats	44
6.1/	Expedients 2021.....	45
6.2/	Expedients 2020, resolts l’any 2021	54
7/	Activitat Institucional i difusió	56
7.1/	Agenda del Síndic	57
7.2/	Informe del Fòrum/SD sobre ‘Digitalització i dret’	60

Crèdits

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



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

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

1/ PRESENTACIÓ

En compliment de l'article 18 del Reglament orgànic que regula el funcionament i el règim jurídic del Síndic de Greuges de Cornellà es presenta l'Informe-Memòria corresponent a les activitats de la Sindicatura durant l'any 2021.

Com en el 2020, l'activitat de la Sindicatura s'ha vist condicionada per les mesures sanitàries i la incidència social de la covid-19. La pandèmia ha seguit determinant els mecanismes de treball i de relació amb la ciutadania amb una disminució substancial de les visites presencials i un increment de les queixes i consultes arribades telemàticament. Un canvi d'hàbits que tendeix a consolidar-se.

Numèricament, l'oficina del Síndic va gestionar l'any passat un total de 253 casos, repartits en 184 expedients de queixes, 61 consultes i vuit iniciatives d'ofici. La major part es relacionen amb el servei a les persones, d'entre les quals sobresurten les dirigides a l'Àrea d'Acció Social. Aquest apartat i el que fa referència a l'Administració pública mostren que el perfil de les persones que es dirigeixen al Síndic, o les circumstàncies que motiven la seva actuació, es vinculen amb situacions de vulnerabilitat o de risc d'exclusió social. La voluntat de funcionar com a finestreta única per a tots els ciutadans de Cornellà comporta que una part dels expedients de queixa es traslladin al Síndic de Greuges de Catalunya perquè actuï davant l'Administració de la Generalitat.

Si les circumstàncies que es vinculen a drets fonamentals de les persones conformen un bloc substancial de l'activitat de la Sindicatura, durant el 2021 s'han inclòs circumstàncies noves que convé subratllar. Ha crescut la demanda d'intermediació, és a dir de veïns o d'associacions que s'adrecen a la institució per manca de resposta de l'Administració i dels seus organismes o com a mecanisme per desbloquejar posicionaments que a primera vista estan molt allunyats.

En aquest apartat destaquen els expedients sobre vibracions en habitatges particulars provocades per la L-5 del Metro en el tram de Sant Ildefons a Cornellà centre; la demanda feta per l'Associació de Venedors del Mercat de Sant Ildefons; la del conjunt de famílies que viuen en edificis de la carretera de l'Hospitalet número 21-23 i 27 afectades per un pla urbanístic i sobre accessibilitat a la plaça de Reus. Excepte en el cas del mercat municipal, en què el Síndic va considerar que la intermediació no era possible després de comprovar que el procediment de licitació de les parades s'ajustava a la legalitat i no observava manca de diàleg amb els representants dels afectats, en la resta el resultat és positiu.

Durant el 2021, el Síndic també va intervenir a través d'expedients de queixa i de dues Iniciatives d'ofici en la negativa per part del Consell Comarcal del Baix Llobregat d'atorgament de beques menjador a menors amb famílies sense NIE. A parer del defensor, l'exigència inclosa a les bases per a l'obtenció de l'ajut menjador d'aquest document o d'altres requisits que es deriven de no tenir-lo comporta una vulneració greu del dret a l'educació del menor en condicions d'igualtat. El defensor es compromet a mantenir el seguiment en aquesta qüestió.

Vinculat al mateix dret, el de l'educació, s'inscriu també la iniciativa tra-

“Creix la demanda d'intermediació per part de veïns o d'associacions per desbloquejar situacions de conflicte o silenci”

“L'atorgament de les beques menjador no pot estar sotmès a demandes administratives que vulneren el dret a l'educació”

mesa al Síndic de Greuges de Catalunya perquè es mantingui com a centre d'altra complexitat l'escola Montserrat d'educació primària.

L'activitat per garantir el dret a l'habitatge ha centrat una part rellevant de l'activitat de la Sindicatura. En aquest punt, el Síndic posa en relleu dues qüestions. Valora positivament el treball conjunt de l'Àrea d'Acció Social i de l'Oficina Local d'Habitatge, especialment en els casos de famílies en situació d'exclusió social, i també els mecanismes d'intermediació entre propietaris i llogaters a través del programa 'Reallotgem', impulsat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Sobre accés a un habitatge digne també destaca el requeriment, en forma d'iniciativa i acceptada en la seva totalitat, per adequar el Reglament de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial en qüestions tan rellevants com la definició d'emergència econòmica i social, antiguitat en l'empadronament, descripció de violència masclista, defensa de l'interès superior del menor, consideracions a l'entorn de la pèrdua d'habitatge, resolució i terminis i dret a la bona administració.

La bretxa digital i les conseqüències és una altra de les línies de treball durant el 2021. Sobre aquesta temàtica es va tramitar el cas d'un adolescent, estudiant de secundària, amb dificultats per accedir a internet per manca de recursos de la família a l'hora de contractar la connexió. Si es ressenya el cas és per destacar l'abast d'aquest fenomen, que no afecta únicament i exclusivament la franja de població gran sinó que té una incidència en persones pobres o amb recursos mínims de subsistència. En el cas descrit, novament, amb una afectació directa en el dret a l'educació.

S'ha de remarcar que de les iniciatives que s'emprenguin per facilitar l'accés a les xarxes telemàtiques no es poden excloure les dificultats de connectivitat entre la població amb pocs recursos o que tenen mancances idiomàtiques evidents que els compliquen moure's digitalment en tràmits o demandes que afecten el seu dia a dia. Una acció local, sobretot en el procés d'implantació de l'Administració electrònica, ha de tenir en compte les diferents realitats descrites.

El informe recull expedients vinculats a la mobilitat en dos punts de la ciutat. L'aposta per una ciutat més sostenible i verda, que el Síndic defensa, s'hauria d'emmarcar en un nou pla de mobilitat dissenyat pel conjunt de la trama urbana del municipi.

De l'Informe-Memòria vull destacar una altra problemàtica que convé ressaltar. La crisi econòmica en el seu moment i el confinament i la manca de sociabilització per evitar la propagació de la covid han fet créixer dos fenòmens als quals convindrà parar atenció en el futur: el de la solitud sobrevinguda entre les persones grans i l'impacte emocional de la pandèmia en els menors i adolescents. Implementar i enfortir plans locals, conduïts per l'Administració però amb la participació d'agents i entitats que treballen en aquestes matèries, com els engegats darrerament, ha de continuar sent una tasca prioritària. En el cas dels menors i adolescents, el Síndic també proposa enfortir els mecanismes de treball conjunt entre les àrees d'educació i polítiques de família.

“L'accés a les xarxes telemàtiques ha d'incloure la població amb pocs recursos i amb dificultats idiomàtiques evidents”

“L'aposta per una ciutat sostenible i verda requereix d'un nou pla de mobilitat per al conjunt de la trama urbana”

Descriure la tasca de la Sindicatura durant tot un any implica un exercici de realisme competencial. Si s'analitzen els expedients es comprovarà. El municipi és la primera línia de defensa en situacions d'emergència social i econòmica, però en una part significativa dels casos la capacitat d'actuació està limitada per manca de competència i de recursos. El Síndic destaca aquesta contradicció, a la qual s'hauria de posar remei. Institucionalment, m'agradaria que aquesta percepció fos compartida per altres instàncies, Síndic de Greuges de Catalunya i Defensor del Pueblo, per posar en valor els drets de proximitat i assumir de manera efectiva que si volem canviar la realitat des d'una mecànica administrativa no n'hi ha prou amb les paraules.

Per acabar la introducció vull descriure una sèrie de realitats a les quals convé parar atenció. Segueix sent rellevant, i els expedients del 2021 ho demostren, el nombre de persones amb una situació administrativa irregular. No són usurpadors de res, perquè viuen, treballen i conviuen amb nosaltres i tenen la disposició de formar part de la mateixa comunitat que els acull i facilita l'educació dels seus fills. La majoria viuen en la precarietat: infrahabitatge, dificultats de subsistència, explotació laboral per la impossibilitat d'accedir a un contracte regularitzat. No els podem invisibilitzar i, per reconduir la seva situació, l'Administració municipal hi juga un paper rellevant. No se la pot deixar sola.

La realitat canviant també obliga a una major flexibilització en els mecanismes de treball: més interacció entre departaments i, sobretot, assegurar la presencialitat, no com la torna de la digitalització, sinó com una garantia per preservar la igualtat dels ciutadans davant l'Administració.

Finalment, renovo la crida a persistir en les polítiques des d'una perspectiva de gènere, com una de les maneres més efectives de corregir la desigualtat entre dones i homes. Una lectura dels expedients demostra que encara hi ha molt camí per recórrer.

He de destacar, per últim, la tasca de suport en el funcionament de la Sindicatura de la Sònia Sancelestino i de la Mercè Hermano, així com l'aportació dels estudiants de pràctiques de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

Joan Barrera Riba
Síndic de Greuges de Cornellà

Cornellà, abril de 2022

Joan
Barrera
Riba - DNI
38404290
V (TCAT)

Signat digitalment per
Joan Barrera
Riba - DNI
38404290V
(TCAT)
Data: 2022.03.09
13:22:14 +01'00'

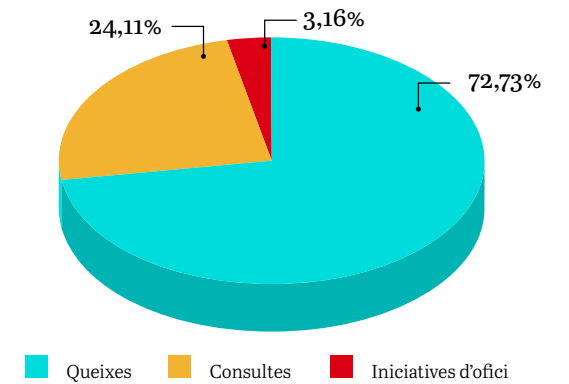
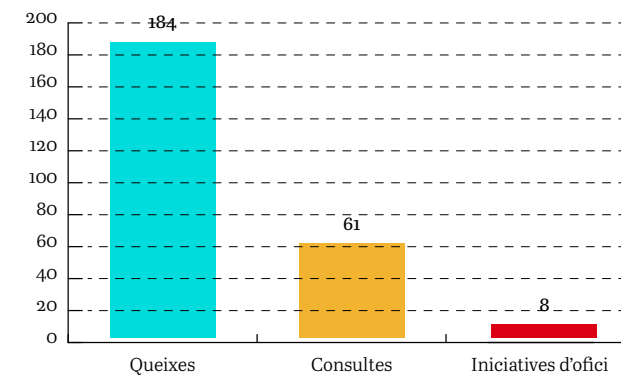
“Segueix sent rellevant el nombre de persones amb situació administrativa irregular. No són usurpadors”

“Assegurar la presencialitat a l'Administració és una forma de preservar la igualtat”

2/ ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

ACTUACIONS REALITZADES

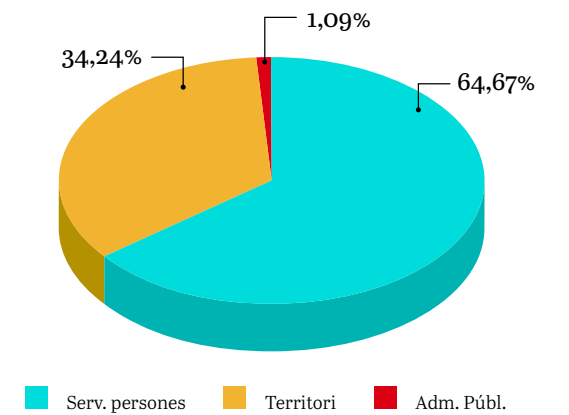
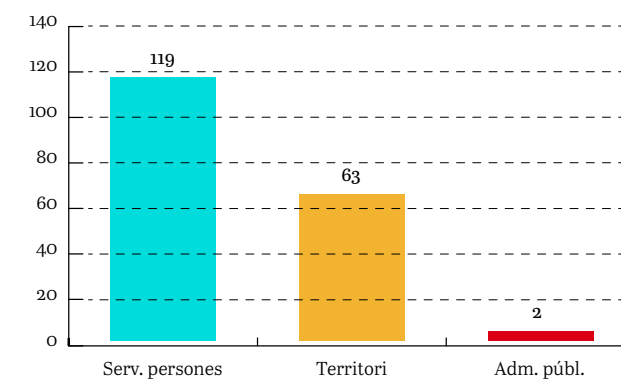
Actuacions totals = 253



CONTINGUT TEMÀTIC DE LES

QUEIXES

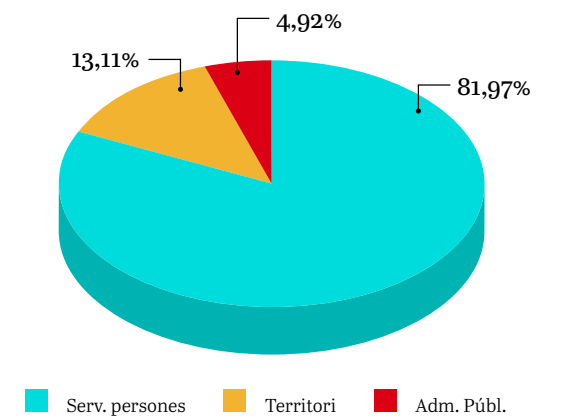
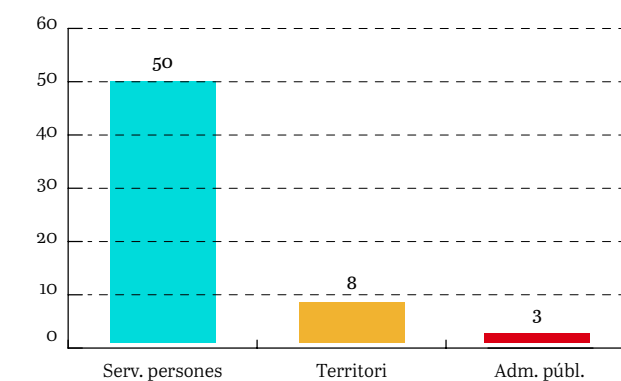
Actuacions totals = 184



CONTINGUT TEMÀTIC DE LES

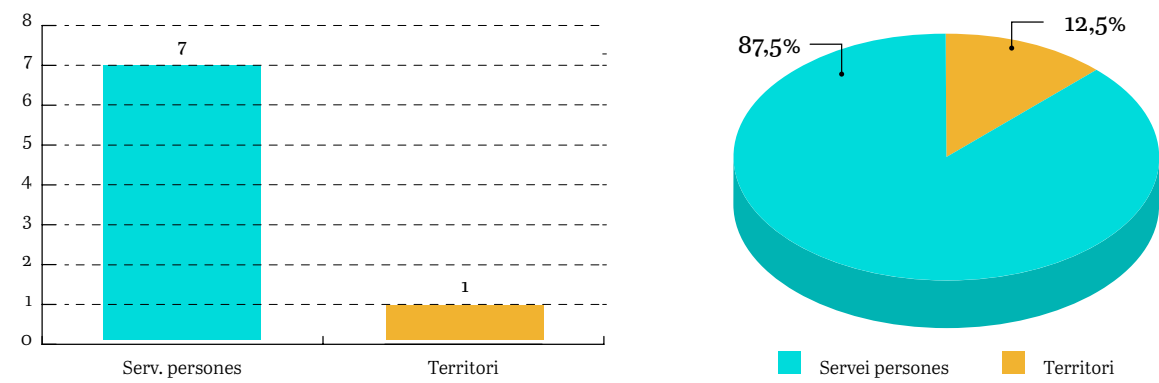
CONSULTES

Actuacions totals = 61



CONTINGUT TEMÀTIC INICIATIVES D'OFICI

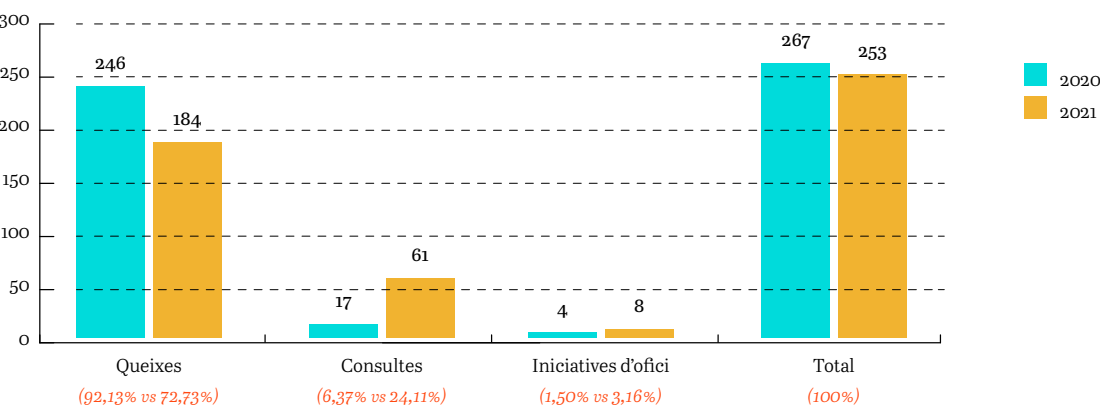
Actuacions totals = 8



COMPARATIVA D'ACTUACIONS DEL SÍNDIC

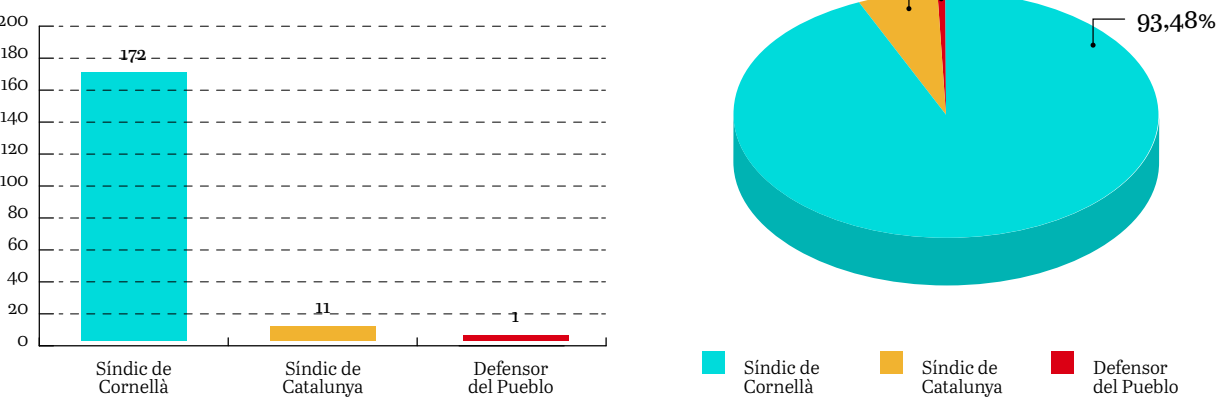
Actuacions totals 2020 = 267

Actuacions totals 2021 = 253



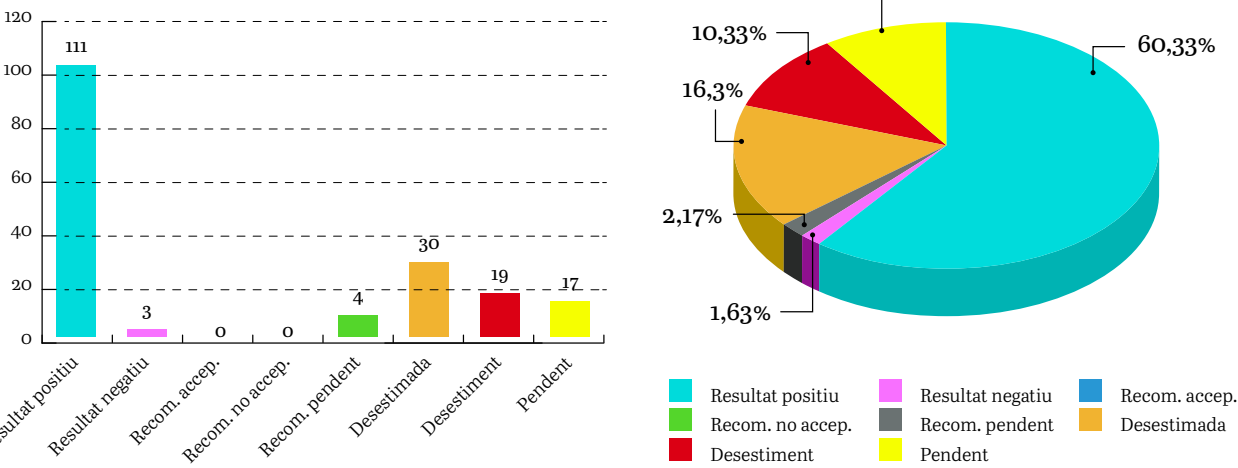
TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

Actuacions totals = 184



RESULTAT DE LES QUEIXES

Actuacions totals = 184



3/

ACTUACIONS

MÉS RELLEVANTS

INTRODUCCIÓ

Amb el criteri de fer més entenedor el treball de la Sindicatura, l'apartat de les actuacions més rellevants posa el focus en els expedients més significatius, ja sigui per la complexitat en l'estudi i la resolució del cas o pel nombre de persones que plantegen una mateixa queixa.

Estan ordenats en tres gran apartats: administració pública, servei a les persones i territori. En cada cas hi ha subapartats per identificar el contingut dels expedients. S'afegeix un comentari que detalla el sentit de la resolució o que aporta propostes i criteris d'àmbit general que, a parer del Síndic, l'Administració hauria de seguir.

El conjunt d'expedients destacats i les iniciatives d'ofici, incloses en un altre capítol, permeten sintetitzar la funció del defensor en la feina que se li encomana i que es resumeix en l'article primer del Reglament que regula el funcionament de la institució: defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi d'acord amb els principis de legalitat i equitat i supervisar les activitats de l'Administració municipal amb independència i objectivitat.

3.1/ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

3.1.1/ Document NIE i accés a beques menjador

No és la primera ocasió en què el Síndic intervé per corregir aquesta vulneració de drets. La Memòria d'aquest any també recull la Iniciativa d'Ofici 20210021, en la qual, i amb caràcter preventiu, el defensor ja advertia del greuge que podia generar la demanda del NIE en les Bases per a l'adjudicació de les beques menjador per al curs escolar 2021-2022. La reincidència és preocupant, ja que la demanda altera el principi de 'l'interès superior de l'infant', que ha de prevaldre en qualsevol decisió que pregui l'Administració, i a més contravé l'acord de 5 de març de 2019 sobre Revisió de criteris per a l'atorgament d'ajuts de menjador adreçats a l'alumnat d'ensenyament obligatori i segon cicle d'educació infantil escolaritzat a centres sufragats amb fons públics, subscrit per representants de consells comarcals, de l'Associació Catalana de Municipis i de la Federació de Municipis de Catalunya i el Departament d'Educació de la Generalitat.

En aquest context, el Síndic també demana una reflexió per crear unes bases d'ajuts menjador específiques per a infants de famílies vulnerables inscrits a les escoles bressol de la ciutat.

Expedients 2021152Q-2021153Q

Les ciutadanes s'adrecen al Síndic per exposar que el Consell Comarcal els denega la beca menjador perquè no disposen de NIE (Número d'Identitat d'Estranger) i també per no tenir dades econòmiques a l'Agència Tributària, ja que és impossible que hi constin per no poder accedir a un contracte regularitzat. La decisió es fonamenta en l'apartat 3.2 de les Bases de convocatòria aprovades per l'organisme supramunicipal pel curs 2021-2022.

Des de Cornellà es trasllada el cas al Síndic de Greuges de Catalunya, que en una resolució de juny de 2018 va mantenir que l'exigència de DNI, NIE o NIF per a sol·licitar els ajuts per a menjador escolar als infants estrangers és contrària al dret fonamental a l'educació en condicions d'igualtat als menors de 16 anys, principi que recull la Llei Orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, especialment si estan en una situació de vulnerabilitat.

Els casos es resolen positivament.

3.1.2 Deure electoral i dret a la salut

La situació d'excepcionalitat provocada per la pandèmia genera dubtes, com és el cas de les obligacions que contreuen els ciutadans convocats com a membres d'una mesa electoral a les eleccions al Parlament del 14 de febrer. La resolució de l'expedient posa en valor dues qüestions. El conveni de col·laboració entre el Síndic de Cornellà i el Síndic de Greuges de Catalunya permet una resposta àgil i ajustada a la legalitat. En definitiva, és una garantia de dret, funció que també correspon a la sindicatura quan el ciutadà exposa dubtes raonats sobre les obligacions que els requereix l'Administració.

D'altra banda, la resolució dels dos expedients posa en valor el paper de la sindicatura local quan actua com a finestreta única per a vehicular les demandes de la ciutadania.

Expedients 2021012Q-2021013Q

Els promotors de la queixa estan citats com a membres d'una mesa electoral a les eleccions al Parlament de Catalunya el 14 de febrer. Es dirigeixen al Síndic per exposar que, com a conseqüència de l'emergència sanitària a causa de la covid-19, la convocatòria posa en risc la seva salut i la dels seus familiars convivents.

En virtut del conveni subscrit entre la Sindicatura municipal i el Síndic de Greuges de Catalunya, el defensor local transcriu el document explicatiu amb la normativa vigent, els deures i les obligacions dels càrrecs de president o vocal de mesa electoral. Es tracta de responsabilitats que són obligatòries i l'incompliment de les quals està castigat per la llei. En aquest punt, la resolució del cas es fonamenta en l'explicació dels mecanismes i les causes que les persones designades poden al·legar per quedar exonerades de la seva responsabilitat. Amb l'explicació detallada i els mecanismes telemàtics per presentar el recurs, el Síndic conclou la tramitació de l'expedient.

3.1.3 Impostos i procediment administratiu

El dret a la bona administració ha de comportar, a parer del Síndic, agilitat en la resposta, resolució dels conflictes i compromisos explícits que permetin mecanismes de garantia per a les dues parts. Així, el ciutadà que promou la queixa, que ja ha resolt el cas una vegada es dirigeix a la Sindicatura, adverteix que, si bé l'import i l'aplicació de les taxes que li cobren per duplicat en sol·licitar una llicència d'obres

esdevé, per la quantia total, una qüestió menor, no ho és que en el procediment per corregir l'error manquin pautes clares i perfectament objectivables per part del departament afectat.

La demanda és pertinent i pot ser extrapolable al funcionament del conjunt de l'Administració. Si com diu en la demanda d'empara s'exigeix als ciutadans el pagament de tributs amb una data límit, en sentit contrari l'Administració hauria de ser estricta en aplicar-se la mateixa norma.

Expedient 2021057Q

Un veí es dirigeix al Síndic per posar en qüestió el funcionament de l'Administració municipal en el deure d'informació al ciutadà. Relata que, al maig de 2019, sol·licita llicència d'obres per a una reparació puntual de la façana de la finca de la seva propietat. Se l'autoritza, paga les taxes i, un cop finalitzades les obres, li comuniquen que, en tractar-se d'una casa catalogada, ha de practicar una nova liquidació de taxes i que se li retornarien les que ja havia abonat, sense concretar data.

En la demanda d'empara al Síndic, el ciutadà, que ja ha resolt la devolució d'imports, qüestiona la demora en la resolució del seu expedient des que va iniciar els tràmits, maig de 2019, fins la liquidació definitiva, desembre de 2020. Es pregunta per què, una vegada certificat l'error en les taxes aplicades, no existeix una compensació immediata, ja que es tracta d'un mateix departament, circumstància que, a parer seu, altera el dret a la bona administració.

En la resolució del cas, el defensor, una vegada comprovada la disfunció, insta els responsables municipals a revisar els mecanismes administratius per evitar que es repeteixin situacions similars.

3.1.4 Devolució d'ingressos indeguts

Defensa de l'interès superior de l'infant i proporcionalitat. Aquestes dues premisses són essencials a l'hora de valorar les decisions que afecten aquest segment de la societat. L'Administració, especialment quan realitza la tasca de protecció a través d'una institució com l'EAIA, ha de ser especialment curosa i no pot ser insensible a la realitat de les persones, especialment quan aplica la normativa amb un rigor que, si bé està fonamentat, lesiona els drets de la ciutadania.

En el cas descrit, el requeriment econòmic a causa d'un error de la pròpia Administració escapa a les possibilitats de les famílies que, per la pròpia característica de la prestació, vi-

uen en una situació de vulnerabilitat. La tasca del Síndic recordant que existeix un compromís per trobar una solució que s'ajusti a la realitat social dels nuclis familiars justifica la seva funció. La possibilitat que la tramitació es pugui fer des d'una sindicatura municipal posa en valor els drets de proximitat i recorda la importància del dret al bon govern, que té la persona en el nucli de la seva defensa.

Expedient 2021127Q

Es tracta d'una nova demanda d'empara després que la ciutadana hagi rebut una resolució del Departament de Drets Socials de la Generalitat sol·licitant que reintegri 1.793€, més 151,32€ en concepte de demora, corresponents a una prestació de l'EAIA per a menor d'edat en situació de risc durant el període de desembre de 2016 a setembre de 2018. Sobre el cas, el 6 de desembre de 2020 el Síndic de Catalunya va emetre una resolució (R-0338/2020) en la qual destacava que, si el càlcul de la prestació final va ser erroni per part de l'Administració, correspon a aquesta arbitrar una solució que tingui en compte les circumstàncies familiars dels nuclis en risc social en el context socioeconòmic actual, d'acord amb l'interès superior de l'infant. El requeriment d'empara es fa perquè no es respecta aquest principi.

El Síndic activa la nova queixa argumentant que la demanda econòmica lesiona greument els drets de l'infant, sobretot quan l'errada no és imputable a les famílies, i vulnera el principi de proporcionalitat que ha d'inspirar l'actuació de l'Administració en qualsevol dels seus actes. El cas, tramitat a través del Síndic de Greuges de Catalunya, es resol positivament.

3.1.5 Acreditació de família monoparental

En més d'una ocasió el Síndic ha advertit de les obligacions de l'Administració quan es dirigeix al ciutadà. La Llei de Procediment administratiu és clara al respecte: qualsevol resolució, especialment si hi ha la possibilitat de recurs, s'ha de notificar 'en tots els procediments qualsevol que sigui la seva forma d'iniciació'. No val una comunicació telefònica, com s'indica en l'expedient destacat. I quant als terminis per a resoldre convé tenir present la Llei de Transparència, accés a la informació i bon govern.

No és una qüestió menor, ja que alterar el procediment pot afectar el principi d'igualtat, tal com s'especifica en la resolució del cas.

Expedient 2021087Q

El cas inclòs en l'expedient està relacionat amb la inscripció d'un menor a una escola bressol de la ciutat, la baremació i l'acreditació de família monoparental. La ciutadana trasllada al Síndic la queixa, perquè, en el període de preinscripció, tot i acreditar que havia sol·licitat el justificant de família monoparental, no es té en compte aquest fet i se li redueix la puntuació d'accés. Reclama i no rep resposta per escrit.

Tot i que finalment al fill se li adjudica plaça a l'escola bressol demanada en primera opció, el Síndic fa la següent consideració: la resposta telefònica que rep la ciutadana a la instància presentada no s'ajusta a la Llei de Procediment administratiu sobre l'obligació de resoldre, dictar una resolució expressa i notificar-la. A més, pot alterar el principi d'igualtat del ciutadà davant l'Administració.

3.1.6 Licitació de parades en un mercat municipal

A l'hora de definir la funció del Síndic com a defensor dels drets de les persones s'estableix que la institució actua com a intermediari entre la ciutadania i l'Administració. Per tant, demanar la intermediació en un conflicte com el del mercat de Sant Ildefons entra dintre del seu paper. El Síndic, tal com recull l'article 2 de Reglament que en regula el funcionament, es configura com un òrgan de conciliació.

En el cas que ens ocupa, l'actuació de la Sindicatura passa per aclarir dos aspectes substancials: la legalitat del procediment de licitació i si en la fase prèvia s'han mantingut les vies de diàleg necessàries entre les parts implicades en el procés.

Encara que la mediació decaigui en certificar que el procediment s'ajusta a la normativa vigent i que hi ha hagut diàleg per resoldre les divergències abans que s'aprovi el plec de condicions, la demanda que fa l'Associació de Venedors és pertinent, ja que la independència de la institució serveix en aquest cas i en d'altres per verificar la legalitat i fer un seguiment en l'evolució del cas.

Expedient 2021135Q

L'Associació de Venedors del Mercat de Sant Ildefons requereix la intermediació del Síndic en relació al plec de condicions de la concessió demanial de parades exteriors i interiors del mercat de Sant Ildefons. Indiquen que les condicions i els barems inclosos en el plec de condicions, que ja ha aprovat el Ple municipal, poden tenir una afectació negativa en els actuals

paradistes i en els treballadors.

Per a la resolució del cas, el Síndic requereix informació i manté converses amb els responsables municipals per aclarir els dubtes que ha generat el procediment de licitació i si en el període previ a l'aprovació s'han mantingut vies de diàleg amb responsables de l'Associació.

La conclusió de la Sindicatura, que s'inclou en la resolució de l'expedient, determina que una vegada acabada la concessió no és possible la renovació automàtica i que la nova licitació respecta els principis de concurrència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte, d'acord amb el que recull el Text Refós de la Llei 9/2017, de 18 de novembre, de Contractes del sector públic, i el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

En conseqüència, el Síndic no pot exercir la mediació sol·licitada, ja que entén que el procediment s'ajusta a les previsions legals. Aclarida aquesta qüestió, el defensor suggereix a l'Administració que, una vegada resolta la licitació, s'arbitrin els mecanismes informatius i d'orientació per facilitar el dret al treball dels empleats afectats pel tancament de parades o canvi de propietari. Una tasca en la qual també s'hauria d'implantar l'Associació de Venedors.

La resolució també valora positivament les modificacions incorporades al Reglament de mercats municipals d'abastament a Cornellà, sobretot l'article 11, que regula les atribucions del director per garantir el bon funcionament de la instal·lació.

3.2/ SERVEI A LES PERSONES

3.2.1/ Desenvolupament i atenció infantil i juvenil

La crisi econòmica en entorns vulnerables i l'estrès emocional a causa de la pandèmia han provocat un increment d'afectacions psicològiques en infants i adolescents. La situació, segons reconeixen els professionals, està provocant un col·lapse en els serveis públics d'atenció especialitzada i un greu perjudici en els menors, especialment si les famílies no disposen de recursos perquè puguin ser atesos en centres privats. Es tracta d'un nou mecanisme de desigualtat, que acostuma a tenir un efecte negatiu al llarg de la vida de la persona.

El Síndic fa crides constants perquè, en el seguiment que reben les famílies vulnerables amb fills, aquests no quedin en un segon terme. O, el que és el mateix, que prevalgui el principi de l'interès superior de l'infant en totes les actuacions de l'Administració. Cal dedicar més recursos per part de les administracions supramunicipals i entendre que el fenomen que abasta la infància i l'adolescència, tal com indiquen els experts, té una dimensió que sobrepassa les circumstàncies del moment.

En aquest sentit, el defensor valora positivament que des de l'àmbit de Serveis Socials s'hagi posat en marxa una línia d'ajuts de suport emocional i psicològic, amb la participació de gabinets privats per atendre casos urgents, especialment entre joves, per l'increment de temptatives de suïcidi i de trastorns alimentaris.

Expedients 2021003Q-2021077Q

En el primer cas, una ciutadana indica que ella i la seva parella són pares d'un nen que rep atenció al Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç municipal (CDIAP). Al menor se li ha prescrit la necessitat de tractament logopèdic, que no podrà seguir, ja que el centre no disposa d'un especialista. En la resposta, els responsables municipals admeten la mancança i anuncien una ràpida cobertura de la plaça. En la resolució, el defensor indica que el retard en la cobertura de la vacant suposa alterar les previsions i obligacions de la Llei del Parlament 8/2003 de Suport a les famílies i les que inclou el decret que regula els serveis d'atenció precoç, circumstàncies que poden causar un greu perjudici en els infants amb problemes de llenguatge i parla, especialment en aquells que viuen en entorns vulnerables i no poden optar per una alternativa privada.

En el segon expedient, un pare descriu la poca atenció per part de professionals del CDIAP del seu fill menor de 4 anys, després d'un diagnòstic previ de l'equip psicopedagògic de l'escola i del pediatra del menor. Una vegada analitzat el cas, el Síndic recomana revisar els mecanismes de coordinació entre els tres àmbits assistencials per evitar desatencions.

3.2.2/ Atenció i prioritat hospitalària

El cas descrit en aquest apartat és paradigmàtic de les conseqüències en el tractament d'altres malalties a causa de la covid-19. Si abans de la pandèmia el sistema públic d'atenció hospitalària i primària ja estava tensionat per manca de recursos i professionals, amb el corononavirus el retard en intervencions i tractaments considerats prioritaris s'ha agreujat.

La coordinació amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya permet recollir, analitzar i traslladar des de la Sindicatura de Cornellà aquests casos. Si en algun moment s'ha posat en evidència la necessitat de defensar el dret a la salut és aquest, entenent que, tot i que no es tracta d'una competència municipal des de la proximitat de la defensoria local, la garantia de salvaguarda i de supervisió es manté.

Expedient 2021070Q

Un ciutadà, en representació de la seva mare, trasllada al Síndic un cas de suposada mala praxi del personal directiu de l'Hospital Moisès Broggi per la demora en la intervenció d'una pedra de grans dimensions al ronyó. Indica que han transcorregut onze mesos, amb freqüents episodis de dolor, febre i infeccions d'orina.

El defensor trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, que és competent davant el Departament de Salut, recordant l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, per la qual s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat de les prestacions sanitàries i que obren la porta a modificar la prioritat si les circumstàncies dels pacients canvien significativament.

3.2.3/ Pobresa energètica i dret a l'habitatge

La mecànica de treball entre diferents àrees de l'Administració en l'abordatge de casos d'alta complexitat és essencial per trobar alternatives que les ajudin a superar una situació complexa i alhora els garanteixin els seus drets.

El cas que es descriu en aquest apartat i que resumeix un total d'onze expedients és aclaridor. En les diferents intervencions, el defensor ha insistit en la conveniència d'un treball conjunt entre l'Àrea de Polítiques Socials i l'Oficina Local d'Habitatge que permetés, tal com s'indica en la resolució final, abordar de manera eficient i amb garanties el problema de l'habitatge descrit en els expedients. La Llei de Serveis socials i del dret a l'habitatge especifiquen que hi ha d'haver un acompanyament de les persones que demanen empara, oferint-los assessorament i valoració de les alternatives habitacionals possibles i, en els casos d'extrema necessitat, facilitant-los un habitatge digne, sense descuidar els menors a càrrec. El Síndic valora positivament que s'hagi adoptat aquesta línia de treball.

En la resolució del cas apareix una altra qüestió: la del tall del subministrament elèctric i l'afectació, tal com es descriu en la Iniciativa d'ofici 2021003I, en la salut d'un menor. No és un tema marginal, ja que disposar de fluid elèctric es considera un servei essencial, especialment en situacions de vulnerabilitat o quan és imprescindible per garantir el funcionament d'aparells indispensables per a la salut. S'hauria d'avançar en una normativa que garantís un comptador social, com ja existeix en el subministrament d'aigua, per evitar decisions que deriven en una clara vulneració del dret de les persones.

Expedients 2021033Q-2021034Q a 2021044Q

Aquest cas forma part d'un conjunt d'onze expedients de característiques similars. Els ciutadans són famílies que ocupen, sense títol habilitant, els habitatges de la carretera de l'Hospitalet números 21-23 i 27, alguna d'elles amb menors a càrrec. En un primer moment demanen empara al Síndic per un tall en el subministrament elèctric, ordenat per un jutge, i les afectacions que la decisió té en els entorns familiars. En el desenvolupament del cas afloren circumstàncies vinculades amb l'estabilitat habitacional, ja que la zona està afectada per un pla de reforma urbanística.

El cas no és nou, ja que des de la institució s'ha fet un seguiment de la problemàtica residencial de la zona, des del 2012, a través d'iniciatives i reunions amb responsables municipals per analitzar alternatives per

a les persones afectades. Durant el 2021, el defensor també ha promogut la Iniciativa d'ofici 2021003I sobre garanties del dret a la salut d'un menor i la 2021004I sobre garanties del dret a l'habitatge.

Abans de resoldre els expedients, el defensor ha intercanviat informació i s'ha reunit amb responsables de Serveis Socials i del l'OLH per cercar un mecanisme de treball que permetés analitzar cas per cas la realitat de les diferents famílies, oferint-los alternatives o orientant-les en la recerca de solucions adequades a les seves possibilitats econòmiques.

El compromís s'ha traduït en reunions amb els afectats que han de permetre, quan es derrueixin els habitatges, alternatives possibles i adequades per a la defensa del dret a l'habitatge.

3.2.4/ Accés a internet i dret a l'educació

La pandèmia ha tingut una afectació directa en el dret a l'educació en igualtat. Va ser evident en el període de confinament durant el curs 2020-2021 i ho segueix sent en la mesura que el suport telemàtic es converteix en una peça necessària per a un seguiment normalitzat de l'activitat educativa. Que els alumnes disposin d'ordinadors per realitzar les tasques escolars és cada dia més habitual i de fet el Departament d'Educació de la Generalitat dedica recursos per facilitar aquest tipus de material, especialment per a alumnes de famílies vulnerables. En aquest context, la connectivitat a internet és rellevant.

De fet, el Síndic de Greuges de Catalunya ja ha advertit, en el document 'Els centres educatius amb elevada complexitat davant la crisi derivada de la covid-19', que la connectivitat a la xarxa no pot quedar al marge de la distribució d'ordinadors, especialment en el cas d'alumnat d'entorns desprotegits. Que això passi limita la possibilitat que l'alumne pugui accedir a les activitats que organitza el centre en condicions d'igualtat d'oportunitats.

El Síndic de Cornellà assumeix plenament aquest criteri i, atès l'increment que les gestions telemàtiques tenen en l'àmbit educatiu i en d'altres franges de la població, fenomen que s'ha definit com a 'breixa digital', considera que la connectivitat a internet hauria de considerar-se un servei essencial per garantir-ne l'accés a la població més desfavorida.

Expedient 2021170Q

La promotora de la queixa s'adreça al Síndic per exposar que els seus fills disposen d'una 'tablet' que els ha facilitat el centre escolar per a un correcte seguiment del curs, però que la seva situació econòmica no els permet disposar d'una connexió a internet. Es tracta d'una família monoparental que rep ajuts en forma d'aliments per part de Càritas i monetaris per part de familiars pròxims. La ciutadana està inscrita al Servei d'Ocupació de Catalunya per a la recerca de feina.

El defensor deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya per entendre que del cas es pot desprendre una discriminació per raó socioeconòmica que vulnera el dret a l'educació en condicions d'igualtat i, per tant, és la Generalitat, encarregada de facilitar el material didàctic, la que hauria d'abordar la problemàtica.

3.2.5/ Acció preventiva en casos de maltractament

La tasca del Síndic és supervisar el funcionament de l'Administració en la defensa dels drets dels ciutadans. En la situació descrita en l'expedient ressenyat destaca el bon nivell de coordinació per part dels diferents implicats: OLH, Serveis Socials i CIRD. És un mecanisme que s'ha de posar en valor, especialment quan a la problemàtica inicial, garantir el dret a l'habitatge, s'afegeixen altres circumstàncies, com les de maltractament.

Fetes aquestes consideracions, és important destacar la Iniciativa d'ofici (2021007I) que el defensor ha redactat sobre adequació del Reglament del Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial. Entre les propostes de canvi s'inclouen les relacionades amb l'antiguitat en l'empadronament, la necessitat d'un nou redactat per ampliar les casuístiques vinculades a la violència masclista i la defensa de l'interès superior del menor en els casos d'emergència habitacional, entre d'altres.

Expedients 2021100Q-2021101Q

La ciutadana resideix en un habitatge arrendat amb tres filles de 7, 14 i 18 anys. Té pendent la sentència ferma en el procés de divorci. Està en tractament d'un càncer que li impedeix treballar. Aquesta circumstància li ha generat un deute en les quotes del lloguer del pis, motiu pel qual s'ha iniciat un procediment de desnonament. Una de les filles, la mitjana, ha patit maltractament per part del seu pare, que té una or-

dre d'allunyament a punt de concloure. La menor rep tractament psicològic al CSMIJ de Cornellà.

Afegeix que des de 2020 se li fa un seguiment des de Serveis Socials, però que quan ha plantejat la problemàtica de l'habitatge la resposta és que n'ha de buscar un lluny de la ciutat, on trobarà preus més accessibles. Finalment, a través de la Mesa d'emergència habitacional, se li adjudica un habitatge de lloguer social a la ciutat. També rep assessorament del Centre d'Informació i Recursos de la Dona (CIRD).

En la resolució del cas, el Síndic valora el seguiment que fan del cas l'OLH, Serveis Socials i el CIRD. Sobre el darrer servei, el defensor destaca el compromís de seguir oferint suport familiar a la ciutadana i a les tres filles en els àmbits social, psicològic i jurídic, a més de mantenir la coordinació amb els diferents serveis municipals implicats en el cas. També recorda les accions de salvaguarda als fills menors i posa èmfasi en la importància del treball i el paper que tenen les comissions socials a l'escola.

3.3/ TERRITORI

3.3.1/ Afectació de les vibracions del metro

Tot i que el cas i la competència de les obres a realitzar escapa del marc d'actuació del Síndic, la intervenció es fonamenta en el seguiment que hi ha de la problemàtica per part de responsables municipals. És una línia de treball que no es pot desestimar.

En la tramitació de l'expedient hi ha dos elements substancials. Per una banda, el dret dels afectats a rebre una resposta per part del titular de la línia, més enllà de compromisos genèrics. Atendre aquesta demanda s'inscriu en el dret al bon govern i a la transparència, que també inclou empreses d'àmbit públic com TMB. Per l'altra, conèixer les causes que originen les molèsties i el calendari d'execució de les obres per corregir les anomalies o minimitzar-les si com a conseqüència del traçat no tenen una solució definitiva.

En la part final de la resolució, el Síndic es mostra disposat a reobrir el cas si no es compleixen els compromisos adquirits. La supervisió dels acords també forma part de les seves funcions.

Expedients 2021005Q-010Q, 014Q, 019Q, 030Q-031Q, 045Q-046Q, 048Q, 051Q i 084Q

Els promotors dels expedients mostren la seva preocupació per les contínues vibracions que provoca el pas del metro (línia 5) en els seus habitatges en el tram que va des de l'estació de Sant Ildefons fins a la de Cornellà Centre. Indiquen que s'han dirigit en diverses ocasions a TMB, però no han obtingut respostes concretes. També han fet arribar queixes per correu electrònic a l'Ajuntament.

Atès que des del Gabinet tècnic d'Alcaldia també s'estan recollint queixes i que l'actuació municipal és la de vetllar perquè l'empresa metropolitana resolgui el problema de forma progressiva, el Síndic reclama informació sobre mecanismes de treball i compromisos adoptats en el cas. Emet una primera resolució i amb posterioritat demana complementar les dades en els següents aspectes: calendari dels treballs previstos per reparar les deficiències, canals d'informació als afectats i seguiment del nivell de vibracions en els edificis situats en la part superior del traçat.

En la resolució es detalla el calendari d'actuació i les obres a realitzar entre 2021 i 2022, com renovació de vies i fixacions, renovació de balast, travesses, millores en el control del desgast dels carrils i repàs periòdic amb maquinària pesant. En aquest punt, el defensor tanca l'actuació, entenent que les respostes s'ajusten a les demandes plantejades pels promotors de la queixa.

3.3.2/ Convivència i covid-19

Les restriccions i les mesures que han dictat les autoritats sanitàries per contenir l'expansió de la covid-19 han servit per controlar la pandèmia i alhora mostrar el nivell de compromís cívic de la ciutadania. En general, el conjunt de la societat, i específicament els ciutadans de Cornellà, han pres consciència dels sacrificis que implicaven les restriccions, que en alguns casos incidien en drets fonamentals, i les han seguit com a mecanisme de salvaguarda col·lectiva per contenir la pandèmia. En aquest context, serveis imprescindibles com el de la Guàrdia Urbana han tingut una rellevància important. Difuminar, com es desprèn de l'expedient inclòs a continuació, la infracció de la normativa amb l'argument d'una acció desproporcionada dels agents sense dades que ho corroborin i acudir al Síndic demanant empara reflecteix una manca de lleialtat social greu.

La defensa dels drets de la ciutadania, tasca que s'encomana a la institució, no es pot desvincular dels deures que tothom té com a ciutadà i de respecte cívic en el seu entorn.

Expedient 2021035Q

La ciutadana fonamenta la queixa en una suposada actuació desproporcionada de la Guàrdia Urbana en una intervenció a les dues de la matinada en un edifici particular on hi havia set persones escoltant música.

El Síndic desestima la demanda d'empara, no només perquè hi havia una infracció clara de les mesures de caràcter preventiu dictades per les autoritats sanitàries en el marc de la contenció de la pandèmia, sinó perquè hi ha per part de la ciutadana una manca de respecte als valors cívics i al que disposa l'Ordenança de Convivència Ciutadana sobre el respecte al descans dels veïns, la contaminació acústica i la generació de sorolls.

3.3.3/ Mobilitat a la Gavarra i el Pedró

Amb el criteri que el ciutadà ha de ser el centre de les polítiques de mobilitat a la ciutat, el Síndic valora positivament les propostes de pacificació de barris com les que es descriuen a continuació. En les resolucions suggereix que la implementació sigui precedida per un diàleg amb els veïns i que s'implementin amb una visió de conjunt a tota la ciutat. En aquesta línia, considera que seria necessari avançar

cap a l'elaboració i el desenvolupament d'un Pla de Mobilitat, eina indispensable per encabir les actuacions parcials en els diferents barris de Cornellà. Recuperar espai per a la ciutadania no és únicament una peça essencial per a la sostenibilitat i la millora del medi ambient, sinó un element de cohesió social i d'interrelació bàsic per crear sentit de pertinença amb l'entorn.

Expedient 2021103Q-2021166Q

Un ciutadà exposa que al carrer de Cornellà Modern es produeix un increment del trànsit, especialment ciclomotors que distribueixen menjar a domicili i que utilitzen el vial com a pas alternatiu a la carretera d'Esplugues, perquè estalvia semàfors. Des de la Guàrdia Urbana s'informa que es treballa en la pacificació del trànsit a la ciutat per millorar la seguretat, la contaminació i el soroll, com s'ha fet al barri Riera. La resposta avança que als barris de la Gavarra i el Pedró està en estudi instal·lar dispositius de control d'accés per franges horàries i per carrers.

En el segon expedient, el ciutadà aporta un escrit amb més de 60 signatures, entre les quals la de l'escola i Ampa Sant Miquel, en el qual demana la conversió del carrer Marià Thomas en només per a vianants en el tram comprès entre Domènec i Muntaner i Feliu i Codina a causa d'un increment de vehicles i canvis en el tall de carrers a la sortida i entrada del centre escolar. La resposta informa que hi ha una proposta de pacificació del barri amb la instal·lació de reductors de velocitat, canvis de sentit, trams de carrer per a vianants i càmeres lectores de matrícules i obstacles físics per restringir l'accés només a veïns.

3.3.4/ Buidatge de contenidors i 'A prop teu'

Durant el 2021 el Síndic ha rebut un nombre significatiu de queixes relacionades amb la recollida de brossa a la ciutat i la brutícia als carrers. És evident que el canvi substancial d'aquesta situació ha de coincidir amb la posada en marxa del nou sistema de recollida d'escombraries a la ciutat. Un canvi que hauria d'anar acompanyat per la millora del compromís cívic d'aquells ciutadans que, sense necessitat, llencen les deixalles fora dels contenidors i llocs destinats a aquest ús.

Més enllà de la situació descrita, la queixa fa una referència específica a l'aplicació 'A prop teu'. De la resposta emesa pel Departament de Gestió i Manteniment de Serveis es desprenen dues qüestions que, a parer del Síndic, s'haurien de preservar. Primer, garan-

tir la traçabilitat del missatge fins al destinatari (Dret al bon govern i transparència), cosa que, en el tram final, recau en el regidor de barri. I segona, incloure aquest darrer pas en el registre automatitzat de tot el procediment per evitar ruptures en la comunicació.

Expedient 2021117Q

El cas inclòs en l'expedient fa referència al soroll que provoca el buidatge de deu contenidors que hi ha sota la finestra on dorm el fill menor del promotor de la queixa. Afegeix que no ha rebut resposta a les reclamacions presentades a través de l'aplicació 'A prop teu'.

En la resolució del cas, el Síndic valora el canvis en curs, com la replanificació horària durant el darrer trimestre de 2021, que alleugerirà les molèsties per soroll durant les hores nocturnes. Quant a l'A prop teu' i a per què al ciutadà no li ha arribat la resposta, el Síndic inclou en la resolució un requeriment per facilitar la traçabilitat del missatge i la garantia que aquest arribi al destinatari.

3.3.5/ Manteniment i accessibilitat a l'espai públic

Mantenir el dret a l'accessibilitat és substancial en el bon funcionament de la ciutat. La normativa avança en la seva consolidació i, en aquest context, l'adaptació d'aquells espais de la ciutat que van créixer sense tenir-lo present és una tasca prioritària.

El Síndic valora les iniciatives adoptades des de l'Administració i la ràpida resposta als requeriments dels veïns de la plaça de Reus específicament, motiu de l'expedient de queixa. Fer una ciutat accessible i adaptada a les diferents necessitats de la ciutadania no és només posar una mirada en les persones grans, sinó entendre les necessitats del conjunt de ciutadans, independentment de l'edat.

Expedient 2021052Q

Un ciutadà, en nom de diferents veïns, descriu el deteriorament del mobiliari urbà, trencament de paviments i voreres, escrostonaments i esquerdes en el revestiment dels murs i problemes d'accessibilitat a la plaça de Reus. Destaquen que la rampa i les escales que hi ha a la plaça no compleixen amb la normativa d'accessibilitat.

A partir de la resposta del cap de Via Pública i Serveis, el defensor considera que la solució a la problemàtica exposada pels veïns queda encarrilada tant

pel que fa a la reparació dels desperfectes i al deteriorament general de la plaça com a l'accessibilitat a la via pública des de la part superior del recinte, que es resoldrà amb un itinerari amb rampes. Quant a la part inferior (costat tren), els tècnics municipals informen que no es preveu cap adaptació, atès que hi ha un itinerari accessible per la part exterior dels edificis que envolten la plaça.

4/ INICIATIVES D'OFICI

4.1/ Previsions de funcionament i atenció de les àrees bàsiques de Serveis Socials

Expedient 2021001I (12/03/2021)

Iniciativa d'ofici sobre previsions de funcionament i atenció de les àrees bàsiques de Serveis Socials

Des del 14 de març del 2020, data en què es decreta el primer estat d'alarma i el confinament ciutadà com a conseqüència de la COVID-19, el treball dels serveis socials a la ciutat s'ha convertit en peça essencial dels mecanismes d'ajut als ciutadans afectats en diferents graus per la pandèmia.

D'una manera similar al que ha passat al conjunt del territori, els treballadors i les treballadores que els integren, convertits en serveis essencials, han respost de manera positiva, presencialment o a través del teletreball, a les demandes de la ciutadania en la solució de les seves necessitats i per garantir que les prestacions i els ajuts d'urgència que l'Administració municipal ha mobilitzat complissin amb els objectius fixats.

Des del reconeixement a la tasca feta, la realitat és que aquest esforç s'afegeix a una situació que ja patia de molta tensió en la fase de prepandèmia i que el Síndic, a través d'expedients de queixa, iniciatives d'ofici i manifestacions públiques ha posat en relleu. En síntesi, parlem de demores en l'atenció ciutadana i el consegüent increment de les llistes d'espera, de les dificultats per segmentar i fer un seguiment dels casos amb més complexitat i d'un augment de tràmits per validar prestacions i beneficis que van més enllà dels fixats per la Llei de Serveis Socials (Llei 12/2007).

La situació en els mecanismes de treball s'ha agreujat com a conseqüència de la pandèmia i si ja era difícil garantir els objectius de les polítiques de serveis socials (art. 4) i els principis rectors del sistema públic dels serveis socials (art.5) la previsió és que en el futur tendixin a empitjorar.

Els indicadors socials i econòmics a la ciutat de Cornellà així ho demostren: increment i consolidació dels casos atesos als serveis socials, manteniment des de març del 2020 dels recursos d'urgència i, en un altre àmbit, augment de les donacions alimentàries per part de la Botiga Solidària, com a dades més rellevants.

Tot fa suposar que aquests indicadors es mantindran en el temps i que poden accelerar-se quan acabi l'estat d'alarma decretat pel Govern, el pròxim 9 de maig. De fet, aquesta perspectiva, durada de la crisi i implementació de mesures per a mitigar-la impregna els objectius i les recomanacions inclosos en l'Agenda Social i Urbana per Enfortir la Comunitat (Asueco), aprovada la darrera setmana de febrer, especialment en l'àmbit de la pobresa. Una lectura detallada de les propostes permet deduir que per a fer-los possibles caldrà reforçar el treball i l'atenció dels serveis socials, peça clau en l'estratègia per revertir la situació de les persones i les famílies més vulnerables.

En la fase de redacció de la iniciativa, el Síndic ha consultat les previsions incloses en el contracte-programa 2016-2019 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'Ajuntament de Cornellà en matèria de serveis socials, benestar social i polítiques d'igualtat. Ha repassat les queixes vinculades als serveis socials de 2020 i anys anteriors i assumeix la diagnosi de l'ASUECO i les mesures previstes especialment en l'àmbit de la pobresa.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat indica que la institució del Síndic es configura com un mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat i que la institució té una funció previsora que, en el cas que ens ocupa, passaria per supervisar la garantia en la universalitat d'un servei essencial, tal com està definit en la Llei 12/2007.

I, d'altra banda, el reglament orgànic que regula el funcionament de la institució del Síndic preveu (art.13) que aquest pot promoure iniciatives d'ofici com a mecanisme de supervisió de les funcions de l'Administració.

Fetes aquestes consideracions i prenent com a referència la Llei 12/2007, que estableix a l'art.5 que els poders públics han de garantir a tothom el dret d'accés als serveis socials i l'ús afectiu en condicions d'igualtat i equitat i sense cap mena de discriminació arbitrària, i a l'art. 9è, que esmenta el dret de tenir assignat un professional de referència que vetlli per la coherència i coordinació amb altres sistemes de benestar, el Síndic demana la següent informació:

- » Descripció i previsions materials i humanes per a l'adequat funcionament dels serveis socials en el moment de concloure l'estat d'alarma.
- » Atesa la configuració dels serveis socials, amb locals oberts a diferents punts de la ciutat, previsió de manteniment i horari d'atenció.
- » Mecanismes de gestió dels casos sorgits com a conseqüència de la pandèmia, tant pel que fa a col·lectius que no s'havien detectat amb anterioritat com als perceptors de prestacions d'urgència.
- » Mecanismes d'informació a la ciutadania, possibilitat d'elaboració d'una carta de serveis i previsions d'atenció als col·lectius afectats per la bretxa digital.

Actuació:

El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea de Gestió i Acció Social

(31/05/2021) Resposta:

En relació a la iniciativa d'ofici 202100I del Síndic Municipal de Greuges de Cornellà, relativa a l'organització dels serveis socials municipals, el Departament d'Acció Social va iniciar, amb el nou mandat, un procés de reestructuració i reformulació, procés que, malauradament, va quedar aturat a conseqüència de la greu situació derivada de la pandèmia.

En aquest moment, s'ha reprès aquesta feina, ara més necessària que mai, tenint en compte, a més, la nova realitat social i econòmica a la nostra ciutat, després del COVID19.

(07/06/2021) Resolució:

Com a complement a la resposta aportada per l'Àrea de Gestió d'Acció Social, el Síndic ha rebut informació periòdica per part dels responsables del Departament dels canvis i mecanismes de treball que s'han introduït per millorar i agilitar la tramitació dels expedients. També s'ha reunit amb els integrants de l'ABSS de Sant Ildefons i en el futur ho farà amb la resta dels equips.

4.2/ Criteris per l'atorgament d'ajuts menjador

Expedient 2021002I (16/03/2021)

Iniciativa d'ofici sobre criteris per a l'atorgament d'ajuts individuals de menjador per part del Consell Comarcal del Baix Llobregat

Durant el mes de març vaig resoldre el cas d'una ciutadana de Cornellà sobre funcionament i atenció dels serveis socials.

En un dels apartats de la informació tramesa s'indicava que durant el curs 2019-2020 va sol·licitar una beca menjador per als dos fills i aquesta se li va denegar 'per problemes amb Hisenda'.

En l'estudi del cas, vaig entendre que l'aplicació d'aquest criteri, que es manté durant el curs 2020-2021, contravé l'acord de 5 de març del 2019 sobre Revisió de criteris per a l'atorgament d'ajuts individuals de menjador escolar adreçats a l'alumnat d'ensenyament obligatori i de segon cicle d'educació infantil escolaritzats en centres educatius sufragats amb fons públics per al curs escolar 2019-2020, adoptat pel grup de treball constituït per representants dels consells comarcals, l'Associació Catalana de Municipis, la Federació de Municipis de Catalunya i el Departament d'Educació.

Els signants incloïen, en l'apartat de 'Beneficiaris i requisits generals', la següent consideració: "Per la naturalesa de l'ajut i l'especificitat del col·lectiu, per obtenir la condició de beneficiari no cal acreditar el compliment dels requisits establerts a l'article 13.2 de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de subvencions".

Per tant, es revertia, en el cas de l'atorgament d'una beca menjador, la previsió legal que exclou com a beneficiari d'una subvenció "no estar al corrent en el compliment de les obligacions tributàries o davant la Seguretat Social imposades per disposicions vigents... " (art. 13.2 e).

Així, com en el cas del Consorci d'Educació de Barcelona o del Consell Comarcal de l'Alt Urgell, per citar dos exemples d'organismes clarament diferenciats, s'inclou en la normativa aprovada per a la concessió de la beca menjador la referència esmentada; en canvi, aquesta no s'inclou en els criteris aprovats pel Consell Comarcal del Baix Llobregat.

La manca d'aquesta referència no només genera incertesa, sinó que propicia la possibilitat que es pugui desestimar la sol·licitud de beques atenent la literalitat de la Llei 38/2003.

És clar que les conseqüències d'aquesta omissió, més enllà del cas esmentat, suposen un greuge que pot incidir en la salvaguarda de l'interès superior de l'infant', tal com es recull en la Declaració dels Drets dels Infants aprovada per Nacions Unides el 20 de novembre del 1959, i en altres principis com el dret a una alimentació adequada i el dret a l'educació en condicions d'igualtat, objectius que donen sentit a la beca menjador.

Atès que el Consell Comarcal del Baix Llobregat és un ens que escapa del meu àmbit de competència, a l'acord de col·laboració subscrit entre ambdues institucions, i en previsió que es mantingui l'anomalia en les 'Bases i requisits generals' per al curs 2021/2022, us adreço l'escrit perquè valoreu la tramitació d'una iniciativa que insti a corregir l'esmentada omissió.



Actuació:

El Síndic tramet la iniciativa al Síndic de Greuges de Catalunya.

(08/07/2021) Resposta. Transcripció:

He rebut l'informe del Consell Comarcal del Baix Llobregat sobre la queixa del Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat, amb relació a la denegació d'ajusts de menjador escolar per incompliment dels requisits establerts a l'article 13.2.e) de la Llei 38/2003, de 17 de novembre general de subvencions.

El Síndic va constatar, com s'assenyalava a l'escrit tramès per vós, que no es recollia cap excepció en aquest sentit a la convocatòria del curs 2021-2022 (Bases de la convocatòria per a l'atorgament d'ajuts individuals de menjador adreçats a alumnat d'ensenyaments obligatoris i de segon cicle d'educació infantil de centres educatius sufragats amb fons públics per al curs 2021-2022 de la comarca de Baix Llobregat).

El Síndic va recordar al Consell Comarcal del Baix Llobregat que, com ja havia destacat en el marc de les resolucions fetes sobre aquest assumpte, l'existència de deutes per part de famílies a diferents administracions no pot representar un obstacle en l'accés a un instrument que vetlla per la garantia del dret a l'educació en condicions d'equitat. En aquesta línia, el Departament d'Educació incorpora aquesta previsió en les instruccions que anualment trasllada als Consells Comarcals sobre la gestió dels ajuts de menjador.

A través de la resposta tramesa a aquesta institució, el Consell Comarcal del Baix Llobregat assegura que **no s'aplica** l'article 13.2e) de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, i que no s'indica en les bases de la convocatòria d'ajuts de menjador escolar perquè no és un requisit necessari per a l'obtenció de l'ajut, atès que preval l'interès del menor davant de situacions de deutes dels progenitors/es i d'altres que preveu l'article esmentat.

En vista d'aquestes consideracions, us faig saber que, sempre que vós no aporteu noves informacions, dono per closes les meves actuacions sobre aquest assumpte.

Amb tot i així, en el supòsit de tenir evidència d'algun cas en què aquesta previsió no s'aplica, agrairé que m'ho feu saber.

4.3/ Garantia del dret a la salut d'un menor

Expedient 2021003I (18/03/2021)

Iniciativa d'ofici sobre garantia del dret a la salut d'un menor

En data 4 de març del 2021, el Síndic va trametre a l'Àrea d'Acció Social l'expedient de queixa 2021043Q. El cas, sobre el qual el defensor ha demanat informació, es relaciona amb el tall del subministrament elèctric als habitatges de la carretera de l'Hospitalet, números 21-23 i 27.

Més enllà de la casuística específica que afecta urbanísticament aquests immobles i del fet que les famílies que els habiten no disposen de títol habilitant, el Síndic demanava, entre d'altra informació, quin és el pla de treball en relació als menors. Ho feia després de constatar que entre els afectats pel tall de llum hi ha menors a càrrec.

En el cas de l'expedient 2021043Q, un d'aquests menors, que viu al número 23 baixos 1a de la carretera de l'Hospitalet, pateix problemes respiratoris, dels quals és tractat en un centre hospitalari d'Esplugues de Llobregat.

El pare va contactar amb el Síndic de Greuges per informar que la manca de subministrament elèctric afectava el tractament prescrit al menor. En concret, perquè no es podia activar un respirador. A la vista d'aquesta impossibilitat, els facultatius han decidit retornar-lo a l'hospital per seguir amb el control de la seva malaltia.

El Síndic, entre les funcions del qual s'inclou la defensa dels drets dels menors, i atesa la rellevància del cas, promou aquesta iniciativa d'ofici requerint, de manera específica, informació sobre el seguiment del menor per part dels serveis socials.

Ho fa a l'empara del Reglament orgànic que regula les funcions de la Sindicatura i de l'art 24 de la Convenció dels Drets dels Infants i del Principi segon de la Declaració dels Drets dels Infants, que es relacionen amb el dret a la salut en aquesta franja de població.

Actuació:

El Síndic adreça la iniciativa al cap de l'Àrea de Gestió i Acció Social i demana una ampliació a la primera resposta.

(31/05/2021 i 22/07/2021) Respostes:

“Els serveis socials s'interessen, en tot moment, per l'evolució de la salut del menor, fins a la seva millora en rebre la correcta atenció hospitalària.

També reiterem les consideracions fetes en l'abans esmentat informe: el tall de subministraments es va fer per ordre judicial, a conseqüència d'una investigació policial per presumptes fets delictius que es cometien en aquells habitatges i amb apreciació afegida de risc de sinistre greu i l'Ajuntament es troba davant de la impossibilitat material de restablir-ne el subministrament”...

“El menor es troba actualment en bon estat de salut, tot i que aquest darrer curs ha assistit poc a l'escola bressol per precaució. La família conserva la plaça, per la qual paguen un preu públic reduït, d'acord amb la tarifació social, encara que no tenen concedida beca menjador, en no treballar el pare.

El passat dijous 21 de juliol vàrem mantenir, a instància nostra, una trobada amb el pares de l'infant, per veure en quina situació estava la família, en relació a l'habitatge, feina i menors a càrrec.

Segons expliquen, els problemes de bronquitis del nen, que ara es troba bé, es veuen agreujats per l'estat de l'habitatge, encara que ja fa temps que, segons també ells mateixos informen, els subministraments estan restablerts, tot i que de manera irregular.

Referent al tema de l'habitatge, a banda de renovar i tenir actives les peticions de lloguer social i inscripció a la Mesa, els insistim que han de fer també pel seu compte cerca de lloguer al mercat lliure, sent conscients de les dificultats.

S'orienta el pare en la recerca de feina i a inscriure's a la borsa de treball del Departament d'Ocupació.

Quedem que seguirem estudiant totes les opcions i en tornarem a parlar.

Resolució:

El Síndic tanca el cas i en farà seguiment.



4.4/ Dret a l’habitatge de les famílies de la ctra. de l’Hospitalet i Can Rosés

Expedient2021004I (05/05/2021)

Iniciativa d’ofici sobre garanties del dret a l’habitatge de les famílies ocupants de la parcel·la situada en la confluència de la carretera de l’Hospitalet i Can Rosés

En data 4 de març del 2021, el Síndic va trametre una demanda d’informació sobre un conjunt de famílies que viuen a la Ctra. de l’Hospitalet, 21-23 i 27 (exp. 2021033Q, 20210034Q i 2021036Q a 2021044Q), que havien quedar afectades per un tall de subministrament elèctric instat per la companyia subministradora i amb empara judicial.

En el requeriment d’informació a l’Àrea de Gestió i Acció Social, a banda de saber quin era el coneixement del cas per part dels serveis socials, s’inclouïen altres dues qüestions, a parer del Síndic, substancials, a l’hora de determinar el grau d’empara -des d’un punt de vista legal i per part de l’Administració municipal- que es podien oferir a les famílies afectades per a garantir el dret a l’habitatge. En concret, es demanaven les següents dades: pla de treball, especialment pel que fa referència a la problemàtica residencial, orientació sobre ajuts i altres tràmits vinculats i pla de treball en relació als menors a càrrec.

Vinculat amb la mateixa problemàtica i en dates similars, el defensor va promoure la iniciativa d’ofici 2021003I sobre ‘Garantia del dret a la salut d’un menor’, en haver tingut coneixement del cas d’un infant resident a la mateixa parcel·la al qual s’havia suspès un tractament mèdic per manca de subministrament elèctric al seu habitatge.

En resposta a la informació sol·licitada, des de l’Àrea de Gestió i Acció Social es va trame- tre un escrit descrivint les gestions realitzades pel Departament amb les famílies de les quals hi ha seguiment per part dels serveis socials (exp. 2021033Q/2021034Q/2021036Q i 2021044Q).

Antecedents

El motiu d’incloure informació vinculada a la problemàtica residencial venia determinat perquè la parcel·la situada entre la Ctra. de l’Hospitalet i Can Rosés està afectada per un pla urbanístic (PUA2 Ctra. de l’Hospitalet), actualment en la fase final de tramitació, i per la situació de vulnerabilitat a diferent escala de les famílies que hi viuen, la majoria ocu- pants d’un habitatge sense títol habilitant i empadronades des de fa anys en els domicilis actuals.

De fet, des de la institució del Síndic s’ha fet, des del 2012, un seguiment de la problemàtica residencial a la zona, a través d’iniciatives o participant, a petició d ’alguna de les parts afectades, en reunions amb responsables municipals per determinar i plantejar alterna- tives i recursos a les famílies afectades pel pla urbanístic.

En la mateixa línia, el Síndic va promoure la iniciativa 2018005I que incloïa les següents demandes: fase i terminis d’execució del pla urbanístic i previsions per part de l’Ajunta- ment per garantir el dret a l’habitatge de les famílies afectades ; agències i institucions concernides en la resposta, nombre total de persones afectades i criteris de selecció de les famílies.

Fetes aquestes consideracions, l’objecte de la nova iniciativa d’ofici és precisar des de l’àm- bit de Serveis Socials i de l’Oficina Local d’Habitatge quin coneixement tenen del nombre de famílies afectades pel pla urbanístic, determinar-ne el grau de vulnerabilitat, preveure resposta en el cas de les famílies inscrites en el Registre de sol·licitants d’habitatge social i les incloses en la Mesa d’emergència social i preparar mecanismes d’actuació per part dels dos departaments per explicar els serveis o ajuts que l’Administració pot posar al seu abast per salvarguardar el dret a l’habitatge.

Actuació:

El Síndic sol·licita informació a l’Àrea de Gestió i Acció Social i a l’Oficina Local d’Habitatge

Respostes:

(01/06/2021) De l’Oficina Local d’Habitatge:

En primer lloc, cal fer esment que, des del punt de vista urbanístic, la valoració de la situació jurídica de les famílies ocupants dels immobles de la parcel·la identificada va correspondre a l’àmbit privat, quant a drets que es podien derivar de la seva afectació pel pla urbanístic.

En conseqüència, es té consciència que l’actuació pública davant la problemàtica ob- jecte de la iniciativa d’ofici s’ha d’abordar des d’un punt de vista d’acompanyament i assistencial, eminentment des del Departament d’Acció Social, en tant que poden do- nar-se situacions de vulnerabilitat econòmica i social per la situació de facto d’aques- tes famílies.

Aquest plantejament no implica la desatenció per part de l’Oficina Local d’Habitatge de les necessitats d’aquestes persones afectades, sinó l’observació dels mecanismes de coordinació habituals amb el Departament d’Acció Social. Per aquest motiu, un cop aquestes famílies són ateses per part dels serveis socials i els seus referents en fan una valoració professional, es realitza la derivació a l’Oficina Local d’Habitatge si es detecta una necessitat en aquest aspecte.

Després d’haver fet les corresponents consultes als serveis socials, els usuaris afec- tats van ser derivats pels corresponents referents per tal de realitzar sol·licituds d’ha- bitatges de protecció oficial i lloguer social...

Entre els recursos i serveis que poden ser d’interès per a les persones afectades ob- jecte d’aquesta iniciativa d’ofici es troben els següents:

- » Inscripció o renovació al registre de sol·licitants d’habitatges de protec- ció oficial.
- » Demanda d’habitatges de lloguer social.
- » Prestacions econòmiques d’especial urgència i subvencions al lloguer, que inclouen ajuts econòmics fins a 4.500 euros anuals per pagar renda de lloguer en cas de formalitzar contractes de lloguer en el mercat privat

(16/09/2021) De l’Àrea d’Acció Social:

D’acord amb les converses mantingudes amb la Sindicatura local, i a fi de coordinar la nova intervenció, relativa als habitatges objecte de la iniciativa d’ofici, que ineludible- ment i per mandat judicial s’hauran d’abandonar, des del Departament d’Acció Social, conjuntament amb l’Oficina Local d’Habitatge, s’han realitzat entrevistes individuals amb totes aquelles famílies conegudes dels serveis socials municipals i que han vol- gut assistir-hi, per tal d’analitzar i cercar possibles solucions en cadascun dels casos, tenint en compte que en aquest conjunt d’habitatges hi conflueixen una pluralitat de situacions. Aquestes trobades s’han fet mantenint les següents premisses:

1. Que el desnonament per ordre judicial serà un fet i que les persones afec- tades n’han de prendre plena consciència i intentar ser també proactives en la recerca d’habitatge.
2. Que allò que cal fer, com a Administració més propera, és prevenir i mi- rar d’evitar que quan arribi la data del llançament no s’hagi pogut trobar cap alternativa residencial.
3. Que les famílies cerquin també habitatge pel seu compte, amb el nostre ajut i orientació, i que siguin coneixedores dels recursos al seu abast, així com de la limitació dels mateixos.

A les entrevistes s’ha insistit en la necessitat que es facin les corresponents sol·licituds d’habitatge social, o bé la seva renovació, quan no n’hi havia, així com se’ls han explicat d’altres possibles ajuts en la recerca d’habitatge no protegit, com ara ajuts econòmics per a pagaments de les fiances de les mensualitats inicials o els ajuts al lloguer de la Generalitat de Catalunya, a banda de tractar-ne d’altres.

Resolució:

El Síndic, en paral·lel a les respostes per escrit, ha mantingut converses amb els departaments concernits en el cas. Valora l’actuació conjunta de les dues àrees i els mecanismes de suport i informació adequats a les circumstàncies de cada família.

4.5/ Seguiment de dos menors en els àmbits de Serveis Socials i Educació

Expedient 2021005I (16/07/2021)

Iniciativa d’ofici sobre el seguiment de dos menors en els àmbits de Serveis Socials i Educació.

En data 9 de març del 2021, el Síndic va resoldre l’expedient 2021017Q instat per una ciutadana en relació a l’atorgament de la beca menjador als seus fills de 9 i 5 anys, escolaritzats al centre de primària Ignasi Iglesias.

En els darrers dies, la ciutadana s’ha adreçat al defensor exposant novament la problemàtica vinculada a la beca menjador. Amb tot, i en el decurs de les converses per valorar la tramitació d’un nou expedient per aquest motiu, ha descrit un canvi substancial en la seva situació administrativa al país en ser-li denegada la sol·licitud de protecció internacional i tenir pendent una ordre de desnonament prevista per al dia 21 d’octubre del pis en el qual habita sense títol habilitant.

El Síndic, en tant que defensor dels drets dels menors, considera que aquestes darreres circumstàncies i la situació de risc social de la família poden tenir una afectació en els dos menors i, en concret, en aquells àmbits d’actuació de serveis socials i educació. L’objectiu és preservar el principi de l’interès superior de l’infant i de l’adolescent per part de les administracions públiques, tal com recull la Convenció dels Drets de l’Infant i la Llei 14/2010 del Parlament de Catalunya de Drets i oportunitats de la infància i l’adolescència.

En el cas de la demanda d’informació adreçada a l’Àrea de Serveis Socials ho faig a l’empara de l’art. 103.1 de la Llei 14/2010, que diu: ‘Els serveis socials han de valorar l’existència d’una situació de risc i promoure, si s’escau, les mesures i els recursos d’atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc cercant la col·laboració dels progenitors o dels titulars de la tutela o de la guarda’.

En concret, sol·licito a l’Àrea de Serveis Socials les actuacions de seguiment i de protecció dels dos menors realitzades d’acord amb les previsions de la Llei 14/2010 i amb les que es desprenen del marc d’actuació del Pla Local de la Infància i Adolescència de Cornellà.

Quant a l’Àrea d’Educació sol·licito informació sobre el seguiment i procés de matriculació per al curs 2021-2022 dels dos menors.

Actuació:

El Síndic sol·licita informació a l’Àrea d’Acció Social i a la d’Educació

Respostes:

(26/07/2021) De l’Àrea d’Acció Social:

Donades, per una banda, aquesta iniciativa d’ofici rebuda i, per l’altra, les informacions contradictòries sobre el motiu de la denegació de la beca menjador als menors a càrrec de la ciutadana per part del Consell Comarcal, des d’aquest Departament es va optar per citar la interessada, a fi i efecte de valorar la situació actual, en relació als menors, l’habitatge i la feina, a banda de poder desfer en aquesta trobada possibles confusions o malentesos.

La senyora aclareix que la denegació per part del Consell Comarcal no ha estat conseqüència de cap deute, sinó que Hisenda no li ha pogut expedir una certificació que cal aportar a la sol·licitud, en haver-li estat finalment denegada la protecció internacional, quedant-se així en situació irregular. Davant d’aquest fet, parlarem amb el Consell Comarcal per mirar de cercar una solució i tramitem igualment, i novament, la beca complementària municipal...

El proper curs es valorarà també la possibilitat d’atorgar ajuts per a llibres i material escolar als menors.

Sobre la problemàtica de l’habitatge l’acompanyarem en la petició de lloguer social i inscripció a la Mesa.

Mentrestant, insistim que ha de fer pel seu compte cerca de lloguer al mercat lliure, sent conscients de les dificultats de la seva precària situació laboral.

(29/07/2021) De l’Àrea de Gestió d’Educació:

En resposta a la petició d’informació del Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat sobre el seguiment i procés de matriculació per al curs 2021-2022 dels menors de 9 i 5 anys, escolaritzats al centre de primària Ignasi Iglesias:

a) Que la Comissió de Garanties d’Admissió, que depèn de la Generalitat de Catalunya, no ha tractat cap sol·licitud de plaça escolar per al proper curs 2021-2022 per als menors esmentats.

b) Que, per tant, continuaran escolaritzats a l’escola Ignasi Iglesias sempre que la família no formalitzi una sol·licitud de canvi de centre que seria tractada en el marc de la Comissió de Garanties d’Admissió.

(06/09/2021) Resolució:

El Síndic es compromet a fer un seguiment del cas.

4.6/ Reconsideració de centre d'alta complexitat de l'escola Montserrat

Expedient 2021006I (26/07/2021)

Iniciativa d'ofici sobre la reconsideració de centre d'alta complexitat de l'escola Montserrat

Representants de la comunitat educativa de l'escola Montserrat de Cornellà (Av. de la Línia Elèctrica, 2-4), encapçalats per la directora del centre, s'adrecen al Síndic de Greuges de Cornellà plantejant les conseqüències que tindrà la decisió del Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu de retirar al centre la consideració d'alta complexitat per al curs 2021-2022.

Plantegen que l'acord, que comporta una reducció de recursos destinats essencialment a preservar el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, tindrà una afectació directa en el treball que realitza l'escola, situada al barri de Sant Ildefons de Cornellà i amb una gran majoria d'alumnat socialment desfavorit.

En concret, detallen que el canvi de tipologia comportarà la reducció d'atenció individualitzada per a l'alumnat amb necessitats educatives especials, l'augment del nombre d'alumnes per aula, la desaparició de cotutories, necessàries per atendre la diversitat i la inclusió dins l'aula, la impossibilitat de tenir aules desdoblades, la reducció de tallers, excursions i colònies, la reducció horària o absència de la treballadora d'integració social (TIS) i la possible pèrdua de continuïtat en projectes d'oportunitats educatives (PMOE), entre d'altres recursos.

Entenen, a més, que la introducció de nous barems d'avaluació a partir de dades corresponents al curs 2018-2019 deixa de banda les conseqüències socioeconòmiques que ha tingut la Covid-19 en un barri i en unes famílies que ja abans de la crisi sanitària evidenciaven un alt risc de vulnerabilitat.

Destaquen, per últim, que la decisió, per part del Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu, s'ha pres sense una consulta prèvia als representants de l'escola i desconeixent quins són els criteris i les dades en els quals es basa la reconsideració, circumstàncies que, a parer d'aquest Síndic, poden alterar el principi de transparència i bon govern, tal com recull la Llei 19/2014, que inspira el funcionament de l'Administració i els òrgans de la Generalitat.

L'escola Montserrat tenia inscrits al curs 2020-2021 un total de 207 alumnes i la plantilla estructural era de setze mestres, dels quals cinc tenen destinació definitiva a l'escola. Aquest fet, que podria generar un alt nivell d'inestabilitat de la plantilla, s'ha resolt pel fet que, en ser considerada centre d'alta complexitat, es poden fer propostes d'adjudicacions provisionals d'estiu en fase preferent.

La ciutat de Cornellà tenia, el curs 2020-2021, sis centres d'alta complexitat, tots ells situats al barri de Sant Ildefons, que aglutina el major índex de migració al municipi. Es tracta dels instituts Maria Aurèlia Capmany i Neus Català i els centres Torre de la Miranda, Sant Ildefons, Alexandre Galí i Montserrat.

Com a mostra del nivell socioeconòmic de les famílies, durant el curs 2019-2020 es van atorgar cent deu ajuts de menjador del Consell Comarcal, trenta-dos ajuts dels serveis socials municipals i tretze ajuts de la Fundació Probitas. Al curs 2020-2021 des del Consell Comarcal es van tramitar cent cinc ajuts, trenta-tres des dels serveis socials i tretze de la Fundació Probitas.

Les famílies dels alumnes procedeixen de divuit nacionalitats diferents, circumstància que condiciona la seva implicació amb l'escola i determina que l'AMPA només sigui administrativa.

Finalment, cal destacar que l'escola va comptar el curs passat amb una important dotació econòmica del Programa PMOE (Pla de Millora d'Oportunitats Educatives), que va permetre la participació gratuïta de l'alumnat en diverses sortides i l'abaratiment de les colònies que es faran durant el primer trimestre del curs 2021-2022. Amb aquest recurs econòmic també es van comprar dispositius informàtics per deixar en préstec a algunes famílies i organitzar activitats de suport emocional i d'expressió de l'alumnat.

Aquest Síndic comparteix el criteri, exposat en informes emesos pel Síndic de Greuges de Catalunya, que en la lluita contra la segregació escolar els mecanismes d'ajut i els recursos que s'incorporen a la consideració de centre d'alta complexitat són fonamentals per garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats i per preservar l'interès superior de l'Infant, tal com recull la Declaració dels Drets de l'Infant. I també considera que el sistema educatiu ha de generar mecanismes que frenin els efectes negatius en el rendiment escolar, peça essencial en la convivència i la cohesió social present i futura.

Entenen que la qüestió plantejada des de la comunitat educativa de l'escola Montserrat escapa del meu àmbit de competències en implicar el Departament d'Educació de la Generalitat, us trasllado el cas per a la vostra consideració i avaluació.

Actuació:

El Síndic tramet la iniciativa al Síndic de Greuges de Catalunya

(23/09/2021) Resposta:

Herebut informe del Departament d'Educació sobre les queixes Q-07119/2021 i Q-07400/2021 referides al canvi del nivell de complexitat de l'escola Montserrat, a Cornellà de Llobregat...

Aquest exposa que, per bé que la consideració de la complexitat dels centres pot suposar una pèrdua de plantilla docent, com així podia haver estat en el cas de l'escola Montserrat, des dels Serveis Territorials del Baix Llobregat, atesa la situació social i el coneixement de la vulnerabilitat específica de gran part de les famílies del barri de Sant Ildefons i de l'escola en concret, va assignar un reforç específic de la seva plantilla docent. D'aquesta manera el centre, que comptava amb una plantilla docent de setze mestres el curs 2020/2021, passarà a tenir, el curs 2021/2022, un total de disset docents.

Des d'aquesta perspectiva, doncs, el canvi de classificació no ha suposat un canvi en la dotació de la plantilla del centre, per la qual cosa us faig saber que, sempre que vos no aporteu noves informacions, dono per closes les meves actuacions sobre aquest assumpte.

Amb tot això, us informo que el Síndic ha demanat al Departament d'Educació que no redueixi la dotació de recursos del centre en el supòsit que el percentatge de l'alumnat vulnerable a l'ESO sigui igual o superior a l'existent durant els cursos precedents.

4.7/ Adequació del Reglament de sol·licitants d’habitatge amb protecció oficial

Expedient 2021007I (04/11/2021)

Iniciativa d’ofici sobre adequació del Reglament del registre de sol·licitants d’habitatge amb protecció oficial de Cornellà de Llobregat

El dret a l’accés a l’habitatge, especialment entre les persones en risc d’exclusió social i també entre el col·lectiu de joves en el marc de la seva autonomia personal, és una de les demandes d’empara més importants a l’Oficina del Síndic de Cornellà.

Conseqüència d’aquesta realitat, des de la institució s’ha treballat i s’han fet requeriments a l’entorn d’aquesta problemàtica, especialment pel que fa al Reglament del registre de sol·licitants d’habitatge amb protecció oficial, instrument legal a través del qual es gestionen les peticions ciutadanes i que serveix per qualificar les situacions d’emergència, atorgar seguretat jurídica en tot el procediment i, d’acord amb el Decret 106/2009 de creació de l’esmentat Registre, ésser una eina per a garantir els principis de transparència, lliure concurrència i igualtat en els procediments d’adjudicació d’habitatges.

A Cornellà, la gestió del Registre el fa l’Oficina Local d’Habitatge (OLH), amb el suport de l’Àrea de Polítiques Socials, i, en els casos d’emergència, té un paper rellevant, en el marc de l’esmentat Registre, la Mesa d’emergència residencial, que vehicula els casos d’extrema vulnerabilitat i decideix l’assignació d’habitatges socials.

El Registre, aprovat el 19 de febrer del 2012, és, per tant, el mecanisme que fixa el procediment i determina les persones que reuneixen les condicions per accedir-hi i en els casos d’emergència i urgència social valida l’atorgament de l’habitatge. Justament per aquests motius és rellevant que incorpori, cada vegada que sigui necessari, aquells canvis en la legislació que incideixen en les decisions o consagren noves realitats socials de cara a fer més justa i equitativa la tasca de garantir el dret a l’habitatge, tal com recull la Declaració Universal de Drets Humans, l’article 34.3 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea i l’ordenament jurídic espanyol i català.

És aquest l’objectiu de la iniciativa que promou el Síndic: verificar el redactat del Reglament a la vista dels nous requeriments legals que han sorgit des de l’aprovació. I, més concretament, analitzar des de la perspectiva de l’emergència social els requisits exigits per a la inclusió a la Mesa d’emergència social en els casos que es descriuen a continuació.

Definició d’emergència econòmica i social

La Llei 18/2007, del dret a l’habitatge, estableix a l’article 95.4 que hi ha *‘necessitat d’habitatge si els sol·licitants, o els membres de la unitat de convivència, no disposen de manera efectiva d’un habitatge adequat en propietat, amb dret de superfície o en usdefruit, o bé si llur patrimoni no els permet d’accedir-hi, en la data de sol·licitud de la inscripció en el Registre’*.

Els supòsits d’emergència econòmica i social es precisen al Decret 75/2014 del Pla del dret a l’habitatge. L’art. 75 inclou, entre les diferents circumstàncies, la situació de persones sense llar, les dones que pateixen situacions de violència masclista, les víctimes d’assetjament immobiliari, les persones amb discapacitat sobrevinguda i els canvis d’habitatge del mateix parc públic per necessitats econòmiques i socials, entre d’altres.

Propostes de canvi

Feta aquesta introducció, s’exposen a continuació els apartats del Reglament municipal que, a parer del Síndic, haurien de modificar-se per adaptar-los a la nova legislació o per evitar greuges en relació a altres reglaments de referència i d’àmbit general.

1.- Antiguitat en l’empadronament

L’article 38 del Reglament estableix una antiguitat mínima per accedir a un habitatge de lloguer social: haver residit a Cornellà els cinc anys anteriors a la sol·licitud acreditats mitjançant empadronament.

Aquesta condició és incongruent amb la definició d’emergència social, que recull l’art. 37 del mateix. És difícil la urgència de la demanda amb una exigència de residència al municipi tan extensa en el temps.

A banda, el redactat topa amb l’art. 6.c de la Resolució TES/987/2019, de 15 d’abril, per la qual es publica el Reglament de la Mesa de Valoració de situacions d’emergències econòmiques i socials de Catalunya, que estableix una residència de forma contínua durant un període d’un any o de dos anys de forma discontinua en els tres anys immediatament anteriors a la data de la sol·licitud.

2.- Descripció de violència masclista

L’article 38.d del Reglament inclou com a situació d’emergència social el cas de les persones o unitats de convivència que es vegin *obligades* a abandonar el seu habitatge con a víctimes de violència de gènere. És a dir, per tenir la consideració d’emergència la víctima de violència masclista i els fills, si n’hi ha, han d’abandonar al domicili.

Es tracta d’un plantejament excoent i reduccionista, d’acord amb les previsions legals incloses en la Llei 5/2008, de 24 d’abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista modificada per la Llei 17/2020, que al Títol III *‘reconeix els drets de les dones en situacions de violència masclista a la prevenció, l’atenció, l’assistència, la protecció, la recuperació i la reparació integral’*.

En el mateix sentit, cal tenir en compte la definició de violència masclista que recull la Llei 5/2008, que diu: *‘Violació dels drets humans a través de la violència que s’exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d’un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, té com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l’àmbit públic com en el privat’*.

I, finalment, la Resolució TES/987/2019 recull les previsions legals en aquests casos amb el següent redactat: *‘Les dones que estiguin en situació de violència masclista, així com els casos de violència en l’àmbit familiar i en l’àmbit social o comunitari’*.

3.- Defensa de l’interès superior del menor.

La necessitat de situar l’interès superior del menor’ com un element clau en qualsevol acció pública és un principi destacat de la Convenció Internacional dels Drets de l’Infant, que desenvolupa l’art. 25.2 de la Declaració Universal dels Drets Humans. En l’ordenament jurídic català, l’art. 40.3 de l’Estatut d’Autonomia de Catalunya recull com a principi rector que, en totes les actuacions portades a terme pels poders públics o per institucions privades, l’interès superior de l’infant és prioritari.

La realitat és que els casos d’emergència vinculats a la pèrdua d’habitatge, la presència dels infants i l’impacte emocional que els comporta aquesta circumstància és un element substancial a l’hora d’implementar polítiques públiques per a garantir-los el dret a una llar

digna. En el cas que ens ocupa, la manca d'una definició més precisa que incorpori la salvaguarda de l'interès superior del menor' s'hauria d'incloure, a parer del Síndic, en els articles 20 i 38 del Reglament municipal.

L'art. 20.1 del Reglament municipal estableix els percentatges mínims que s'han de reservar en les promocions d'habitatges a càrrec dels promotors públics. Fixa a qui aniran destinats: persones amb mobilitat reduïda i col·lectius vulnerables amb risc d'exclusió social. Es tracta, en el segon cas, d'una definició extremadament genèrica i, per tant, interpretable, que s'hauria de precisar incloent algunes de les consideracions que es fan en aquesta iniciativa i, de manera específica, la situació dels menors inclosos en situacions d'emergència residencial.

Quant a l'art.38.b, no s'hi inclou, en definir “situació d'emergència”, el fet que hi hagi nens o nenes implicats en el procés de desnonament o que estiguin en risc d'exclusió residencial. És cert que hi ha una mínima provisió, però es refereix a dues situacions que es presenten com a requisits acumulatius que no sempre es donen: que hi hagi nens o nenes que viuen en condicions d'higiene precàries i que hi hagi un informe de la DGAIA a l'efecte de retirar la custòdia per l'eventual pèrdua de l'habitatge.

4.- Consideracions a l'entorn de la pèrdua d'habitatge

L'article 38.1, apartat a, del Reglament municipal exclou de les situacions d'emergència les persones que, havent perdut l'habitatge per una sentència judicial ferma, aquesta s'hagi dictat en processos de desnonament per manca de pagament de les rendes i les dictades en processos de desnonament a precari.

Excloure aquests col·lectius suposa restringir-hi l'accés a una gran majoria de persones, ja que aquests són casos habituals de pèrdua d'habitatge. Si bé en el cas de l'art 38.1. (i) s'inclou la salvaguarda *'llevat de que d'altres circumstàncies socials contemplades en aquests criteris ho facin recomanable'*, no es defineix què s'entén per aquestes circumstàncies ni criteris, incorporant un element de discrecionalitat que pot derivar en inseguretat jurídica.

5.- Resolució i terminis

L'article 42 del Reglament disposa que el regidor competent, a proposta de la Mesa, ha de dictar una resolució motivada en la qual quedin acreditats degudament els motius de l'adjudicació. Amb tot, el precepte no determina cap termini per fer-se efectiva. No pot ser “in aeternum”, sinó que hauria d'especificar, en aplicació de la normativa de rang superior (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques) que la diligència no es pot allargar més enllà de tres mesos. Feta l'apreciació, i considerant que es tracta d'un termini de màxims, el Síndic el consideraria un període de temps massa extens en situacions d'emergència residencial.

6.- Dret a la bona administració

Tot el que s'ha exposat s'emmarca en el dret a la bona administració. Les administracions locals, en la mesura que actuen aplicant criteris de proximitat, han de respondre a les necessitats dels seus habitants, ja que a elles els correspon per mandat legal i constitucional l'exercici de les competències assignades, així com promoure les condicions perquè la igualtat i la llibertat siguin reals i efectives i evitar els obstacles que impedeixin la seva plenitud.

Un dret que recull l'art. 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que diu: *‘Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general [...] Totes les persones tenen dret a ser tractades pels poders públics de Catalunya, en els assumptes que els afecten, de forma imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen’.*

També, en l'art. 4.1 de la Llei 18/2007 de l'habitatge, que especifica: *‘El conjunt d'activitats vinculades amb el proveïment d'habitatges destinats a polítiques socials es configura com un servei d'interès general per a assegurar un habitatge digne i adequat per a tots els ciutadans’.*

I que adquireix major eficàcia amb la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que regula el dret a una bona administració en el capítol II, articles 58 i següents. A més, l'art. 59 fa referència a les cartes de servei, per garantir que aquest es presta amb unes condicions mínimes i per establir-ne el marc regulador.

Es tracta, en el seu conjunt, de principis que haurien d'inspirar els registres de sol·licitants d'habitatges de protecció oficial i els procediments d'adjudicació, per millorar-ne el procediment i respondre a les necessitats d'emergència social i econòmica.

Fetes aquestes consideracions, el Síndic requereix que el Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial de Cornellà de Llobregat, aprovat el 19 de febrer del 2012, s'adeqüi a les aportacions normatives i socials sorgides amb posterioritat, especialment en aquells apartats que es relacionen amb els criteris d'emergència social i col·lectius inclosos.

Actuació:

El Síndic sol·licita informació a l'Àrea d'Acció Social i al gerent de Procornellà.

Resposta:

(10/11/2021) De l'Oficina Local de Habitatge:

Actualment es troba en tramitació l'aprovació del capítol V del Reglament del registre de sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial de Cornellà, on es fa una nova regulació de la “Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials”, totalment harmonitzada amb la normativa de la Generalitat de Catalunya.

Atès que el Síndic presenta una sèrie de punts en el seu informe com a propostes de canvi, a continuació es relacionen cadascuna d'aquestes propostes i es confronten amb la redacció prevista en el text del nou capítol V (“Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials”).

1.- Antiguitat en l'empadronament

El Síndic proposa que els cinc anys de l'actual reglamentació del RHSP de Cornellà contravenen l'article 6.c de la Resolució TES/987/2019, que estableix una residència de forma continuada durant dos anys o de dos anys de forma discontinuada en els darrers tres anys.

El nou text en tramitació conté la següent redacció en aquest punt *“Tenir una residència mínima continuada a Cornellà de Llobregat d'un any o de dos anys de forma discontinua en els tres anys immediatament anteriors a la data de la sol·licitud, acreditada mitjançant el padró municipal d'habitants”.*

2. Descripció de violència masclista

El Síndic fa esment al fet que l'actual reglamentació del RSHPO de Cornellà inclou com a situació d'emergència el cas de persones o unitats de convivència que es vegin obligades a abandonar el seu habitatge per causa de violència de gènere, essent aquest plantejament excoent i reduccionista, en ser necessari aquest abandonament de l'habitatge.

El nou text en tramitació conté la següent redacció en relació a situacions d'emergència econòmica i social *“les dones que estiguin en situació de violència masclista, així com els casos de violència en l'àmbit familiar i en l'àmbit social o comunitari”*. Per tant, s'acreditarà aquesta situació sense necessitat d'abandonament de l'habitatge.

3. Defensa de l'interès superior del menor

El Síndic valora que l'actual article 20.1 del RSHPO no inclou expressament la situació de menors inclosos en situacions d'emergència residencial. Altrament el Síndic valora que en l'actual regulació del RSHPO no hi ha una provisió suficient de defensa del menor, quan exigeix dues situacions acumulatives per establir la situació d'emergència residencial: condicions higièniques precàries i informe de la DGAIA a l'efecte de retirar la custòdia.

Es considera que aquest article no requereix una nova redacció, atès que aquesta definició àmplia permet que les regulacions específiques d'emergència residencial tinguin cabuda en funció de les diferents modificacions que puguin donar-se en el temps. Per tant, es valora més adient incloure la regulació de l'interès superior del menor en situacions d'emergència residencial al capítol V. El nou text en tramitació conté un profús contingut en matèria de defensa de l'interès del menor, en relació a situacions d'emergència econòmica i social. En aquest sentit, un dels supòsits per considerar que és una situació emergent és *“que a l'habitatge visquin menors d'edat, gent gran o persones en situació de desemparament en condicions higièniques i sanitàries o de seguretat precàries”*. D'altra banda, s'exigeix que *“la Mesa ha de tenir en compte criteris de prioritització per a situacions d'especial vulnerabilitat o quan hi hagi menors en la unitat de convivència, risc de violència masclista o gent gran en la unitat de convivència”*. Aquesta prioritització es materialitza també dins dels criteris objectius de valoració, en referir que seran prioritàries *“aquelles unitats de convivència de dos o més membres, especialment quan hi hagi presència de menors”* i que *“per al cas d'unitats de convivència amb infants en risc d'exclusió residencial caldrà cercar la solució d'habitatge o d'allotjament més adient”*.

4. Resolució i terminis

El Síndic valora que no hi ha cap termini a l'actual regulació del RSHPO per resoldre les sol·licituds per a la Mesa d'emergència i que aquest termini no pot ser “in aeternum”.

El nou text en tramitació conté la següent redacció en aquest punt: *“El termini màxim per adoptar l'acord per a la Mesa i de notificació és de tres mesos a partir de la data d'entrada de la sol·licitud amb la documentació complerta. El sentit de silenci administratiu és positiu”*.

5. Dret a bona administració

El Síndic conclou que els principis de bona administració continguts a l'article 30 de l'EAC i l'article 4.1 de la Llei 18/2007 han d'inspirar la reglamentació del RSHPO.

Es considera que la inclusió de totes les propostes anteriors és mostra de compliment d'aquest darrer punt.

4.8/ Activació de l'operació fred per a persones sense sostre a la ciutat

Expedient 2021008I (30/11/2021)

Iniciativa sobre l'activació de l'operació fred per a persones sense sostre a la ciutat.

Com cada any en períodes de tardor i hivern l'Ajuntament de Cornellà activa l'Operació Fred com a mesura preventiva per evitar que persones sense recursos o sense lloc on dormir estiguin al carrer davant la baixada de les temperatures.

D'acord amb la informació que consta al web municipal, quan es detecta un cas el mecanisme d'actuació activa un protocol d'atenció a les persones sense llar, coordinat pel Departament d'Acció Social, en col·laboració amb la Guàrdia Urbana. L'objectiu és avaluar la situació personal de les persones sense sostre i estudiar les alternatives necessàries perquè surtin de la situació en la qual es troben. Unes circumstàncies a les quals s'afegeix la crisi sanitària derivada de la Covid-19.

El Síndic, en la tasca per garantir els drets de tots els ciutadans i ciutadanes que viuen a Cornellà, i d'acord amb les previsions incloses en el Reglament orgànic que regula les seves funcions, promou aquesta iniciativa d'ofici, que dirigeix a l'Àrea de Polítiques Socials i als responsables de la Guàrdia Urbana, atès que són els dos departaments municipals concernits en l'operatiu.

La finalitat de la iniciativa d'ofici és avaluar els mecanismes d'actuació i constatar l'efectivitat dels procediments i les alternatives proposades en els casos detectats des de la perspectiva dels drets de les persones.

En aquest sentit, sol·licita la següent informació:

- » Previsió, calendari i condicionants meteorològics que motiven l'activació de l'Operació Fred a la ciutat.
- » Efectius i/o entitats compromeses en l'operatiu.
- » Xifra de persones ateses i registrades des de l'inici de la tardor a la trama urbana de la ciutat i en les zones no edificades del terme municipal.
- » Protocol d'actuació de la Guàrdia Urbana i mecanismes de comunicació amb el Departament de Polítiques Socials.

Actuació:

El Síndic sol·licita informació a la Guàrdia Urbana i als serveis socials.

La Sindicatura rep resposta de la Prefectura de la Guàrdia Urbana i de l'Àrea d'Acció Social en data 10/12/2021 i 07/02/2022 respectivament. La informació aportada subratlla els mecanismes de coordinació entre els dos departaments municipals, el paper que hi juguen els efectius de la Creu Roja local i la col·laboració en tasques de seguiment del cos de Mossos d'Esquadra.

A banda de les previsions per onada de fred dictades per la Generalitat, la resposta del cap de la Guàrdia Urbana indica que el cos va registrar durant el 2020 un total de 122 serveis relacionats amb persones que estaven al carrer i que al 2021 en van ser 54. En el primer cas, les xifres estan condicionades per l'aplicació de l'estat d'alarma i el confinament. D'aquestes, s'han registrat un total de trenta persones que han requerit atenció, majoritàriament itinerants i atesos una única vegada.

Quant a persones que viuen de manera continuada als carrers de la ciutat n'hi ha un total de vuit. Cadascun d'aquests casos té una problemàtica específica que s'aborda coordinadament amb els tres estaments implicats (Guàrdia Urbana, serveis socials i Creu Roja) i que inclou atenció a necessitats bàsiques, informes als jutjats per possibles ingressos a centres especialitzats, que en alguns casos són de forma temporal, i possibilitat de trasllat al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

L'Àrea d'Acció Social informa, a més, que des de principis d'hivern s'han activat les trucades als domicilis dels ciutadans més grans de 76 anys, començant pels més vulnerables i d'edat més avançada. En el cas de domicilis sense telèfon, voluntaris de la Creu Roja s'hi desplacen per comprovar la situació presencialment i avaluar les necessitats.

També se'ls transmet informació escrita amb consells per prevenir les onades de fred i s'hi inclou el telèfon de l'Oficina d'Eficiència Energètica per si tenen problemes de pagament de la factura de subministrament elèctric.

5/ CONSULTES

CONSULTES

El total de consultes que han arribat a la Sindicatura aquest any 2021 ha estat de 61. La majoria, referents al consum, amb un total de 24 consultes, La resta es desglossa en els conceptes següents: tramitació de documentació, 15; accés a l'habitatge, 9; atenció hospitalària, 1; responsabilitat patrimonial, 2; sancions, 2; impostos, 1; ensenyament, 2; neteja de carrers, 1; dependència, 1; veïns i comunitats, 2, i ajuts per a menjador, 1.

Desacatem les més rellevants:

Consum

Dins d'aquest grup, dotze fan referència a problemes amb companyies subministradores d'aigua, electricitat o gas, o companyies de telefonia; la majoria, per facturacions elevades.

D'altres, per deutes amb entitats financeres amb les quals, en ocasions, el ciutadà assegura no haver tingut cap relació.

Cal afegir-hi consultes relatives a la manca de devolució de fiances en habitatges de lloguer o demores en la devolució de quantitats a favor del ciutadà entregades per la compra d'un habitatge, en concepte de provisió de fons.

Tramitació de documentació

Demores del Registre Civil en l'expedició de documentació, consultes a l'Ajuntament per correu electrònic sense resposta. D'altres casos relacionats amb els requisits per empadronar-se o documentació necessària per renovar una plaça d'aparcament.

Tràmit d'accès a l'habitatge

En diverses ocasions, ha arribat a la Sindicatura un ciutadà que consulta quan tindrà accés a un habitatge de lloguer social. Es tracta d'un ciutadà que rep la renda garantida de ciutadania, però que viu al carrer perquè al·lega que no té diners per llogar un habitatge i que des de Serveis Socials no li'n proporcionen un. La causa de no poder fer front a un lloguer és que envia diners a la seva família, que resideix al Marroc.

El Síndic sempre ha tingut disponibilitat per atendre les seves consultes.

Atenció hospitalària

El ciutadà consulta com ha d'actuar per aconseguir una cita a través del Catsalut perquè li facin unes proves mèdiques.

Responsabilitat patrimonial

Consulta relacionada amb un accident, mentre circulava amb moto, a causa de la calçada en mal estat a l'Hospitalet. Una altra ciutadana exposa que es va fracturar un dit a causa d'una frenada viatjant amb autobús.

Sancions

Consulta en relació a l'anul·lació d'una sanció per no respectar les normes establertes per fer front a la pandèmia de la Covid-19, imposada per l'Ajuntament de Barcelona.

Ensenyament de primària

Consultes relacionades amb l'admissió dels nens a les escoles sol·licitades en la preinscripció.

Dependència

El ciutadà aporta un certificat de discapacitat d'un 85% amb necessitat d'ajuda de tercers persones. L'assistent social li està tramitant l'ingrés a una residència, però ell no vol sortir del seu domicili.

Veïns i comunitats

En aquest apartat s'inclouen les consultes relacionades amb problemes de veïns en les seves comunitats, fuites d'aigua o negativa d'un propietari a entrar material d'obra per la seva finca.

Menjadors escolars

Consulta en relació a les ajudes de menjador en els casos d'educació secundària obligatòria.

6/

EXPEDIENTS

TRAMITATS

6.1/ EXPEDIENTS 2021

ADMINISTRACIÓ GENERAL

Sancions Ordenances

Expedient: 2021124Q

El ciutadà exposa que no ha rebut resposta a un recurs de reposició presentat davant l'Ajuntament de Cornellà. El motiu: una sanció per producció de sorolls a l'interior dels edificis.

Passat un temps el ciutadà comunica que el recurs ha estat desestimat. El Síndic archiva l'expedient sense entrar més enllà del que era l'objecte de la queixa, la manca de resposta.

Sanció mesures Covid-19

Expedient: 2021085Q

El ciutadà descriu una suposada manca de respecte de la Guàrdia Urbana amb motiu d'una inspecció al seu establiment destinat a restauració que culminà amb la incoació d'un expedient sancionador per part del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

El sentit de la queixa és determinar si l'actuació dels agents de la Guàrdia Urbana s'ajusta a les competències que els són conferides. El Síndic considera que l'actuació dels agents s'ajusta a la legalitat, atès que dins les seves funcions poden exercir com a policia administrativa a fi d'assegurar el compliment de reglaments i ordenances.

Sancions Trànsit

Expedient 2021062Q

El ciutadà sol·licita l'empara del Síndic per la manca de resposta de l'Ajuntament a les al·legacions contra la sanció imposada per estacionar en lloc prohibit a causa d'obres d'arranjament del paviment, per la retirada del vehicle per la grua municipal i pel pagament de la taxa corresponent al Dipòsit Municipal per recuperar el vehicle. Demana la devolució d'aquesta taxa.

Un cop examinat el decret de l'Alcaldia relacionat amb la tramitació de la sanció, el Síndic conclou el següent: "En el vial on es va produir la infracció estava correctament senyalitzada la prohibició d'estacionar; per tant, és correcta la sanció imposada, com també ho és el trasllat del vehicle al Dipòsit municipal".

Pel que fa a la incoació de l'expedient, el Síndic aprecia en la demora de la resposta a les al·legacions presentades pel ciutadà una alteració del dret a la bona administració, que no pot imputar-se únicament a les alteracions que va produir en els procediments administratius la covid-19 i que recullen els decrets sobre l'estat d'alarma. Els ciutadans tenen dret a obtenir una resolució expressa i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient: 2021111Q

La promotora de la queixa relata que, a causa del mal estat de la zona d'higiene canina situada a la plaça de la Telefònica, la seva gossa va patir un accident, en caure dins un forat, que li va provocar una lesió a les vertebres de la columna.

S'informa la ciutadana que abans de dirigir-se al Síndic ha de presentar reclamació davant l'Ajuntament. Durant el seguiment del cas la promotora informa que la seva reclamació ha estat estimada i rebrà la indemnització corresponent.

TERRITORI

Sorolls

Expedients: 2021002Q/011Q/065Q/094Q/098Q/110Q/125Q

Es tracta de queixes relacionades en la seva totalitat amb soroll a la via pública: veïns que es comporten de manera incívica, increment de trànsit als carrers, sorolls produïts pel manteniment ferroviari, una planxa metàl·lica sense subjecció instal·lada a la calçada o fins i tot el so elevat de l'alarma del cementiri.

La majoria han tingut un resultat positiu, amb diverses intervencions de la Guàrdia Urbana, i en alguns casos s'han fet mesuraments sonomètrics. Cal destacar dins aquest grup l'expedient 2021125Q, en què una ciutadana atribueix una situació d'incivisme a persones d'origen immigrant. En aquest cas el Síndic

dic desestima la tramitació. No pot admetre-la pel to improcedent, denigrant i despectiu envers una part de la població en funció del seu origen.

Acceptar la queixa seria contravenir els articles primer i segon de la Declaració Universal de Drets Humans, que diuen: ‘Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets i tothom té tots els drets sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra consideració’.

Disciplina Urbanística – Inspecció Tècnica d’Edificis (ITE)

Expedient 2021169Q

Dos ciutadans, en representació de la comunitat de propietaris de l’edifici on viuen, s’adrecen al Síndic per exposar un defecte de forma en el requeriment municipal per unes deficiències observades en l’edifici i acreditades pel tècnic inspector d’obra privada.

En la resolució, el defensor dona la raó als promotors de la queixa en relació a la demanda inicial plantejada, tot i que no s’anul·li el requeriment.

En la tramitació del cas es posa de manifest que l’immoble no disposa de la Inspecció Tècnica d’Edificis (ITE) i que hi ha deficiències al conjunt de la façana que s’haurien de reparar.

D’altra banda, el defensor esmenta les obligacions de la comunitat de propietaris en l’adequació i reparació de les parts comunes de l’edifici i, en el cas que aquestes no es facin, recorda les obligacions de l’Administració perquè actuï d’ofici d’acord amb el que preveu l’article 197 del Decret legislatiu 1/2010 sobre deures legals d’ús, conservació i rehabilitació de les persones propietàries en relació a l’habitabilitat dels habitatges.

Finalment, el Síndic considera apropiada la possibilitat de l’Ajuntament de demanar un estudi/diagnòstic de l’estat del conjunt de la façana i recomana als responsables municipals que el sol·licitin.

Dret a l’habitatge

Expedient2021059Q/060Q/079Q/080Q/081Q/082Q/088Q/095Q/096Q/107Q/108Q/119Q/120Q/129Q/130Q

Aquests expedients tenen una característica comuna: els ciutadans viuen en un habitatge sense títol habilitant i la majoria han rebut demanda de desno-

nament. També tenen fills menors al seu càrrec. Es tracta de famílies vulnerables que en alguns casos reben ajuts d’aliments de la Botiga Solidària. D’altres, ajuts per a material escolar, per al pagament del menjador de la escola bressol i fins i tot ajuts de l’Oficina d’Eficiència Energètica per al pagament dels subministraments bàsics de l’habitatge.

El Síndic demana informació a l’Àrea d’Acció Social i a l’OLH i valora positivament les actuacions conjuntes d’ambdós departaments. Concretament, l’emissió d’informes per la Mesa d’Emergència o la informació, orientació i realització d’informe d’exclusió residencial per evitar i ajornar els desnonaments.

En algun cas, mitjançant el conveni de col·laboració entre l’Agència de l’Habitatge de Catalunya i l’Ajuntament de Cornellà, consistent en la captació de pisos de mercat privat per a destinació a famílies incloses a la Mesa d’Emergència, s’ha signat amb el ciutadà un contracte de cessió d’ús d’un pis del programa “Reallotgem”de l’Oficina d’Habitatge, per un període inicial de dos anys.

Famílies monoparentals

Expedient 2021074Q/075Q/146Q/147Q

A aquests expedients, a més de la problemàtica de residir en un habitatge sense títol habilitant, cal afegir que es tracta de famílies monoparentals amb fills menors que han rebut demanda de desnonament. En un dels casos, la ciutadana sol·licita prestacions econòmiques d’urgència especial que li són denegades perquè no compleix el requisit per tramitar-la, que és ser titular d’un contracte de lloguer o d’un habitatge hipotecat.

D’altra banda, de la informació emesa per Serveis Socials i l’OLH es desprèn que les dues famílies reben ajuts d’aliments de la Botiga Solidària, també per a material escolar i per activitats de lleure extraescolars. Pel que fa a la inclusió a la Mesa d’Emergència, en un dels casos no hi està inscrita perquè no compleix els requisits de cinc anys d’empadronament. En aquest sentit, el Síndic recorda el compromís de modificar, entre altres, l’article 38 del Reglament del Registre de Sol·licitants d’Habitatge amb protecció oficial que inclou aquest requisit. Des d’aquesta Sindicatura s’ha promogut la Iniciativa d’Ofici 2021007I instant a modificar parts substancials de la norma.

Exp. 2021160Q/161Q

La ciutadana integra una família monoparental amb tres fills, dos d’ells menors d’edat. En relació a l’habitatge, explica que ha rellogat dues habitacions

per viure amb els seus fills, pagant un lloguer de 600 euros al mes, despesa que actualment no pot sufragar, cosa que ha generat un deute. L’arrendatària de l’habitatge la commina a marxar. Pel que fa als seus ingressos, fa un temps disposava de NIE, concedit per asil, que li permetia tenir una feina amb contracte laboral. En denegar-li la renovació perd el lloc de treball. Actualment, els seus ingressos no regularitzats provenen de l’atenció a una persona gran. Finalment, relata que des de Serveis Socials l’han ajudat amb les despeses de lloguer, però que des del mes de juliol intenta contactar-hi, sense èxit. Descriu que no li retornen les trucades i que quan es persona a les oficines per l’interfon li diuen que la comunicació ha de ser telefònica.

El defensor posa en valor el suport de la Creu Roja per poder obtenir NIE, mitjançant el procediment d’arrelament laboral, com també l’atenció que rep de Càritas. D’altra banda, tot i haver demanat a l’Oficina Local d’Habitatge ser beneficiària de lloguer social quan tenia NIE, en perdre’l per haver-li denegat la petició d’asil, no se la pot incloure a la Mesa d’Emergència d’Habitatge. El defensor conclou que el nivell d’acompanyament i d’atenció per part dels Serveis Socials i de l’OLH s’ajusta a les circumstàncies descrites per la ciutadana. Recorda, també, les previsions incloses a la Cartera de Serveis Socials, que fixa les prestacions a les quals té dret la ciutadania d’acord amb les previsions incloses a la Llei 12/2007, d’11 d’octubre, de Serveis Socials pel que fa a la possibilitat d’accedir al servei de residència temporal per a persones adultes en situació d’exclusió social. El Síndic entén, en referència a la garantia del dret a l’habitatge, que és una possibilitat que s’hauria d’avaluar en el cas que les circumstàncies familiars s’agreugessin.

Exp. 2021071Q/072Q/141Q/142Q

La ciutadana exposa que va signar un contracte de cessió d’habitatge amb l’empresa Procornellà. Que per problemes amb la justícia va haver d’absentar-se del seu domicili i que durant aquest temps d’absència l’habitatge va ser ocupat. L’acció està pendent de judici per desnonament. Actualment resideix a la Llar Betània fins el mes de gener de 2022. La promotora de la queixa és una persona amb vulnerabilitat acreditada, amb una discapacitat reconeguda i a qui des de fa anys es fa un seguiment des de Serveis Socials, el CAP Martí Julià i el CSMA de Cornellà.

El Síndic demana informació a l’Oficina Local d’Habitatge i al cap d’Acció Social per saber quin és el protocol d’actuació en relació a la problemàtica descrita. Amb la informació aportada, el Síndic considera que el compromís de l’Oficina Local d’Habitatge de signar un nou contracte de cessió amb la interessada, en el marc del nou Conveni de cessió dels habitatges entre l’AHC i l’Ajuntament de Cornellà, una vegada estigui en disposició de recuperar la seva autonomia perso-

nal, dona compliment a la demanda d’empara. Durant el mes de desembre es contacta amb la ciutadana i ens comunica que el cas ha quedat resolt i que torna a viure en el seu habitatge.

Expedient: 2021139Q

El ciutadà exposa que està divorciat i que té dos fills de 9 i 7 anys, la menor amb discapacitat. La sentència de divorci atorga la custòdia dels infants a la mare, perquè el pare viu en un pis compartit. Té la possibilitat de canviar aquest règim, segons la pròpia sentència, quan el pare obtingui un habitatge on poder conviure amb els seus fills. Que estant inscrit al Registre de sol·licitants d’habitatges amb protecció oficial de Cornellà de Llobregat va enviar a la web d’InmoCaixa sol·licitud per participar en el procés d’adjudicació d’una promoció d’habitatges. InmoCaixa li comunica que el Comitè d’Adjudicacions ha descartat la seva sol·licitud per optat a aquesta convocatòria a causa de l’incompliment de la inscripció dels seus fills al Registre de VPO.

En relació al cas descrit, el Síndic contacta amb el gerent de l’OLH de Cornellà, que s’ofereix a fer de mitjancer amb InmoCaixa en aquest cas concret. La informació que InmoCaixa li trasllada és que el ciutadà va sol·licitar un habitatge adaptat amb tan sols una habitació, raó per la qual ha estat exclòs. Se li recomana que en properes convocatòries opti per un habitatge de mínim dues habitacions, per tal de poder garantir la convivència habitual amb els seus dos fills. D’altra banda, el gerent de l’OLH li recomana que també busqui opcions de lloguer al mercat lliure, ja que amb la seva nòmina no hauria de tenir cap dificultat per accedir-hi. El Síndic valora positivament la gestió realitzada des de l’OLH, i trasllada personalment al promotor de la queixa la informació i les recomanacions rebudes al respecte.

Expedient: 2021164Q/165Q

El ciutadà exposa que conviu amb la seva filla, de 18 anys, afectada des dels 16 anys per un trastorn de la conducta. Actualment es troba a l’atur. Demana l’empara del Síndic perquè fa un any que, a causa de la situació descrita, va deixar de pagar al lloguer del seu habitatge. Té citació a judici per desnonament el dia 10 de novembre.

Des de l’Àrea de Polítiques Socials es descriu el seguiment que s’ha fet des dels ABSS de Sant Ildefons i de Riera del ciutadà, de la seva ex-parella i dels dos fills en comú, especialment de la filla de 18 anys, que conviu amb el pare des del mes de juliol del 2021 i que des del 2006 era tutelada per l’EAIA. L’informe inclou una descripció dels diferents ajuts per al pagament del lloguer de l’habitatge i per al pagament dels subministraments bàsics. En relació al procés de desnonament destaca el



treball coordinat per part de l’Oficina Local d’Habitatge i l’Àrea de Polítiques Socials. Es fan tasques d’intermediació amb la propietat de l’immoble perquè inclogui l’habitatge al programa “Reallotgem”, circumstància que desestima, sense que hi estigui obligada, ja que es tracta d’un petit propietari.

Manteniment i mobilitat en la via pública

Expedient: 2021023Q/026Q/056Q/068Q/091Q/093Q/112Q/154Q/155Q/158Q/162Q/163Q/175Q

Aquesta agrupació d’expedients està relacionada amb el manteniment i la mobilitat de la via pública. La majoria de les queixes es refereixen als contenidors: olor, situació, deteriorament. D’altres de relatives a la brutícia als carrers, a mobiliari urbà trencat, a branques d’arbre que molesten el veïnatge, a voreres pendents de rebaixar que impedeixen la circulació de cadires de rodes o similars i, finalment, queixes relacionades amb les motocicletes que estacionen a l’espai públic i molesten el pas dels vianants. El Síndic ha sol·licitat informació als responsables municipals. En molts casos el problema ha quedat resolt i en d’altres està en vies de solució.

Expedient 2021047Q

El promotor de la queixa exposa que a la comunitat viuen persones més grans de 70 anys, tots amb dificultats de mobilitat; que se’ls va atorgar llicència per executar les obres de millora de l’accessibilitat a la comunitat, però que no els donen permís per fer una rampa exterior per ser un espai compartit amb la Generalitat de Catalunya. El Síndic demana informació del cas als responsables municipals. De l’informe emès es desprèn que l’expedient està pendent d’un informe preceptiu emès per la Generalitat sobre el Pla de Millora Urbana. Un cop aprovat, el problema plantejat es podrà resoldre en un breu espai de temps.

Expedient: 2021069Q

El ciutadà sol·licita l’empara del Síndic perquè l’Ajuntament no ha donat resposta a diverses instàncies en les quals demanava la modificació de la construcció de la rotonda situada entre l’avinguda de Pablo Picasso i l’avinguda del Maresme, per considerar que és perillosa per a la seguretat dels conductors. De la informació rebuda dels responsables de Via Pública, el Síndic destaca la disposició d’aquests a estudiar les diferents opcions de modificació de la ro-

tonda i/o modificació de la senyalització horitzontal d’entrada a la mateixa, aprofitant les obres que s’executaran a l’avinguda de Pablo Picasso durant el proper any.

Altres

Expedient: 2021016Q

La ciutadana descriu el cost que ha de sufragar per connectar el clavegueram d’una casa que està rehabilitant fins al clavegueram general. La qüestió que planteja la ciutadana està contemplada a l’article 11.1 del Reglament Metropolità d’Abocament d’Aigües Residuals, que determina que quan no hi ha clavegueram municipal davant la finca el titular ha de conduir les aigües residuals a la xarxa pública. D’altra banda, l’article 6.6 del Decret 130/2003, de 13 maig, Reglament del serveis públics de sanejament, estableix que les despeses de connexió seran a càrrec de la persona interessada.

SERVEIS A LES PERSONES

Consum

Expedient: 2021008Q/021Q/027Q/053Q/076Q/086Q/105Q/118Q/122Q

Els expedients anteriors han estat derivats al Departament de Consum municipal per tractar-se de conflictes entre privats. En aquests casos el Síndic actua de mitjancer entre el ciutadà i aquest departament. En molts dels casos plantejats, se n’ha fet un seguiment i conclou amb un resultat final positiu. En d’altres, tenint en compte que l’oficina de consum té un paper mediador entre reclamant i reclamat, si no hi ha acceptació, la mediació resulta infructuosa. Els problemes plantejats en diversos expedients versen sobre facturació massa elevada de les companyies elèctriques, estafes amb targetes de crèdit a les quals les entitats bancàries no donen solució, despeses carregades en comptes sense autorització del seu titular, abusos del mercat immobiliari pel preu excessiu dels lloguers, negatives d’agències immobiliàries a tornar bestretes per la compra d’un habitatge que presenta deficiències o el cas d’una ciutadana a qui l’agència de viatges no retorna els diners després

d’haver-se suspès el viatge a causa de l’estat d’alarma per la covid-19. Un altre expedient de queixa és envers el Departament de Consum per manca de resposta. En aquest cas, el Síndic, un cop assabentat que des de l’OMIC s’ha iniciat un procediment de mediació i examina la legislació al respecte, comunica a la ciutadana que la tramitació de la seva reclamació està dins del termini legal per resoldre, que és de tres mesos, ampliable fins a sis mesos en casos justificats i prèvia notificació a l’interessat.

Escoles Bressol

Expedient: 2021089Q

El ciutadà exposa que la seva esposa es troba gaudint d’una excedència laboral per cura de la seva filla menor. Que a l’efecte de justificar que és una dona treballadora i aconseguir 20 punts per a la preinscripció de la nena en una escola bressol aporta un certificat justificatiu de l’excedència, que no li accepten argumentant que únicament es té en compte la vida laboral i que consta de baixa a l’empresa. El Síndic analitza la resolució de l’Àrea d’Igualtat i Educació, en la qual un dels acords adoptats estableix que a efectes de puntuació es considera en actiu la situació d’excedència dels progenitors, sempre que s’acrediti. El defensor considera que aquesta informació hauria de ser coneguda pels responsables municipals encarregats de gestionar les preinscripcions, a fi d’evitar retards i causar greuges i perjudicis innecessaris. En data 11 de juny de 2021, el ciutadà comunica que el problema ha quedat resolt.

Ensenyament Primària

Expedient: 2021109Q

La ciutadana descriu la situació de la seva filla menor d’edat i el procés d’escolarització. Indica que està a l’espera que se li assigni plaça al centre de primària Alexandre Galí per al pròxim curs escolar 2021-2022. El Síndic demana informació i posterior ampliació a la cap de l’Àrea d’Educació. Finalment, tot i el retard que ha perjudicat la menor, que no comença el curs escolar en la data prevista, comuniquen que ja té plaça assignada.

Expedient: 2021151Q

La ciutadana exposa que en el centre escolar on assisteix la seva filla es produeixen situacions de ‘bullying’ per part dels companys. Ha sol·licitat canvi urgent d’escola, però l’assignada no disposa de servei d’acollida, imprescindible per necessitats laborals. Ateses les circumstàncies descrites i a la vista dels informes aportats, on es posa d’evidència la fragilitat de la menor i l’afectació en els drets fonamentals, el Síndic demana informació sobre el cas. De la resposta es desprèn que es tracta d’un cas complex, que ha requerit de la màxima coordinació entre la Inspecció d’Educació, l’Equip d’Assessorament Psicopedagògic i el Departament d’Educació de l’Ajuntament. Finalment s’ha resolt amb una nova assignació d’una escola amb servei d’acollida.

Altres Ensenyaments

Expedient: 2021143Q

El ciutadà explica que el seu fill encara no ha començat les classes a l’escola de música per manca de professor per baixa laboral. Amb l’informe aportat pel cap de l’Àrea de Cultura, Joventut, Cooperació i Solidaritat, el Síndic considera que la solució al problema plantejat pel ciutadà queda encarrilada amb la incorporació en breu de nous professors.

Casal d’Estiu

Expedient 2021113Q

La ciutadana demana l’empara del Síndic perquè, segons explica, no li han acceptat la inscripció dels seus fills al Casal d’Estiu perquè un d’ells pateix un TDAH, està en tractament i se li fa seguiment des del CSMIJ. El defensor demana informació del cas a la Cap d’Àrea de Polítiques de Família, alhora que parla amb la promotora per aclarir alguns punts, i aquesta li explica que tant ella com els fills han donat positiu de covid i es troben a casa amb febre. El Síndic contacta amb el Departament d’Acció Social i des d’aquest departament activen el protocol per la covid i fan arribar aliments a la família. D’altra banda, es rep informació que se li tramiten ajuts perquè els menors puguin començar les activitats extraescolars el curs 2021-2022.



Menjadors Escolars

Expedient: 2021017Q/134Q/140Q

Els expedients presenten la problemàtica de denegació de beca menjador pel Consell Comarcal per manca de dades econòmiques en l'Agència Tributària. El motiu és la manca de NIE, circumstància que fa impossible trobar dades econòmiques.

El Síndic redacta la Iniciativa 2021002I i trasllada altres queixes amb la mateixa casuística al Síndic de Catalunya perquè considera que entre els criteris que aplica el Consell Comarcal per a l'atorgament d'ajuts individuals de menjador n'hi ha que suposen una vulneració del principi que estableix la prevalença de l'interès superior del menor. La resposta enviada pel Consell Comarcal al Síndic de Greuges de Catalunya dona algunes solucions en cas que no es puguin crear dades de renda amb l'Agència Tributària, entre les quals ofereix l'opció d'aportar un informe social emès pels Serveis Socials municipals. En la majoria dels casos la demanda s'ha resolt.

Expedient: 2021136Q

La ciutadana exposa que des de Serveis Socials no li tramiten ajuts per al menjador de l'escola bressol dels seus fills. No disposa de NIE.

El Departament de Serveis Socials informa que s'han donat ajuts a la ciutadana per cobrir necessitats alimentàries i per atendre al pagament de subministraments bàsics i que ja té tramitat l'ajut menjador de les filles menors. A través de Càritas se l'ha vinculat a un Pla de treball amb itinerari formatiu i d'inserció i ajut a l'obtenció de la documentació de residència.

Atenció Hospitalària

Expedient: 2021049Q

La ciutadana considera discriminatori que es vacunin els acompanyants en un centre habilitat de la ciutat. El Síndic contacta amb la directora del Servei d'Atenció Primària de l'Institut Català de la Salut Baix Llobregat Centre, la qual informa que sempre es respecta el protocol d'actuació legal i sanitari establert. Amb la resposta es tanca el cas.

Expedient 2021156Q

El ciutadà descriu que li han de practicar una intervenció quirúrgica, però que s'hi nega, perquè viu sol i no li garanteixen ajuts després de la intervenció.

El Síndic contacta amb el Departament de Qualitat i Seguretat del Pacient, el qual informa que el ciutadà no ha estat gens col·laborador i que va rebutjar tots els estudis, derivacions hospitalàries i intervencions que se li van oferir. Durant la tramitació de l'expedient el defensor s'assabenta que el ciutadà s'ha traslladat a viure a una altra població. Tanca el cas.

Expedient: 2021167Q

El ciutadà exposa que des de l'any 2019 està a l'espera d'una intervenció quirúrgica.

El Síndic informa el ciutadà que com a pas previ a l'actuació del defensor ha de presentar la reclamació davant el CatSalut i en funció de la resposta s'estudiarà la tramitació de la queixa i la derivació al Síndic de Catalunya.

Salut Pública

Expedient 2021126Q/144Q

Dues ciutadanes expliquen que els carrers i parcs de la ciutat estan plens de rosegadors.

A la vista dels informes emesos pels responsables municipals, on expliquen les diferents accions que es fan per acabar amb les colònies d'aquest mamífers, el Síndic considera que no hi ha desatenció per part de l'Administració.

Dependència

Expedient 2021159Q

El ciutadà exposa que a la seva mare, per resolució del Departament d'Afers Socials i Famílies, se li amplia el servei d'ajuda a domicili a 32 hores al mes i que després de gairebé un any encara no han procedit a modificar el PIA.

La demora, segons informa el Departament d'Acció Social, ha estat per l'exigència d'un horari molt concret i la demanda que sigui la mateixa treballadora que fa el servei actualment. En cedir en aquest últim requisit, s'agilitzarà la recerca d'una treballadora familiar que s'adapti als horaris que demana la família.

Expedient 2021171Q

El ciutadà exposa que la seva mare té reconegut el Grau I de Dependència.

Que en la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies s'estableix un servei d'ajuda a domicili de 8 hores d'atenció personal i 8 hores d'atenció a la llar (16 hores/mes).

Afegeix que el cost d'aquest servei és assumit per la seva mare i que no ha rebut cap compensació econòmica.

Vist l'informe emès pels responsables de Serveis Socials i respecte a la informació aportada pel promotor de la queixa, es detecten algunes discrepàncies. El Síndic considera que s'hauria d'establir un diàleg més obert entre els responsables municipals i les persones que resten a l'espera de la tramitació d'un expedient que té com a finalitat cobrir unes necessitats bàsiques, com ara les derivades de la Llei de la dependència.

En relació als ajuts, consta en l'informe que la ciutadana ha rebut mensualment la quantitat que cobreix el cost de l'empresa privada contractada per realitzar el servei domiciliari. També consta que la Generalitat ja ha abonat la totalitat dels endarreriments de la prestació econòmica indicada al PIA.

Actualment té activada la prestació vinculada al servei de centre de dia i queda pendent que li sigui reconegut un Grau II de dependència per poder accedir a nous recursos.

Ajuts Serveis Socials

Expedient 2021032Q

El ciutadà demana empara al Síndic perquè no pot contactar amb Serveis Socials.

El Departament informa el defensor que, tot i l'estat d'alarma per la covid-19, sempre funciona un equip d'emergència per donar resposta a la ciutadania.

Expedient 2021061Q

La promotora exposa que li han denegat la prestació econòmica per naixement de fill per presentar la sol·licitud fora de termini. Afegeix que per l'estat d'alarma de la covid-19 no va poder concertar cita prèvia fins al dia 13 d'octubre de 2020. La Llei estableix que el termini de presentació de sol·licituds és d'un mes des de l'endemà de la data de naixement de l'infant.

El Síndic considera que, si bé és cert que el termini administratiu per demanar la prestació estava suspès en el moment del naixement de l'infant i va restar suspès fins l'1 de juny de 2020, la ciutadana tenia tot el mes de juny per fer la sol·licitud i no ho va fer fins l'octubre de 2020.

Expedient 2021073Q

El ciutadà exposa que no pot contactar amb Serveis Socials per sol·licitar algun tipus d'ajut.

Cal destacar que no té dret a prestacions perquè resideix al domicili familiar i computen els ingressos de la unitat familiar. Té una discapacitat auditiva del 36%. La referent social l'orienta per tramitar la discapacitat auditiva, per valorar si pot accedir a un ajut. El Síndic entén que es dona compliment al criteri d'acompanyament que fixa la Llei de Serveis socials de Catalunya.

Expedient 2021022Q/083Q/121Q/131Q/132Q/138Q/145Q/148Q/172Q/177Q

Els expedients relacionats defineixen una mateixa casuística. Es tracta de famílies vulnerables amb necessitats d'ajuts socials: per a casals d'estiu, per a llibres, material escolar, beca menjador o aliments de la Botiga Solidària. D'altres sol·liciten ajuts per al pagament de l'habitació de lloguer on viuen, per als subministraments bàsics de l'habitatge, fins i tot per a reparacions, o per al dipòsit de la fiança per accedir a un pis de lloguer.

La majoria d'aquests expedients s'han resolt favorablement. No obstant això, en alguns casos amb massa dilació per part de l'Administració. El Síndic recorda la proposta que va fer en la presentació de l'Informe-memòria del 2020 davant el Ple municipal sobre la conveniència d'aprovar un Reglament municipal regulador de les prestacions econòmiques de caràcter social, a partir del model que van impulsar al 2010 la Diputació de Barcelona i les entitats municipalistes i del qual ja disposen ajuntaments propers. La norma permetria dotar de major eficàcia i eficiència, a més d'incorporar criteris d'objectivitat i de transparència en l'atenció de les persones en situació de vulnerabilitat.

Expedient 2021178Q

La ciutadana exposa que li han prescrit un medicament per al tractament de l'osteoporosi. Afegeix que el preu és molt elevat i que ha d'aportar-ne un 50%.

Examinada la normativa i la situació econòmica de la ciutadana, el Síndic considera que no hi ha fonament legal per continuar amb la tramitació de la queixa. Els ingressos familiars estan dins del tram en què correspon abonar un 50% del cost total del medicament.



Renda Garantida de Ciutadania

Expedient 2021054Q/055Q

El ciutadà ha rebut resolució del Departament de Treball, per la qual li modifiquen la prestació de la Renda Garantida Ciutadana.

El Síndic considera que ha estat correcta, l'actuació del Departament de Treball de la Generalitat, perquè el sou que rep la filla del ciutadà, que conviu amb ell al mateix domicili, fa decreïxer la prestació.

Expedient: 2021174Q

El ciutadà exposa la demora en l'abonament d'una subvenció que va sol·licitar al Consorci Metropolità de l'Habitatge per realitzar obres de millora energètica del seu habitatge.

El Síndic contacta amb l'Oficina Local d'Habitatge i s'assabenta que des de l'OLH s'ha fet un seguiment de l'expedient del ciutadà i que probablement rebrà la subvenció durant el mes de desembre del 2021, data que posteriorment confirma el ciutadà.

Expedient: 2021181Q

El ciutadà exposa que l'Ajuntament, per al càlcul de la plusvàlua, ha obviat la sentència que indicava com s'havia de realitzar el càlcul. Afegeix que ha presentat al Jutjat un escrit en què es promou l'incident d'execució de la sentència.

El defensor, sense entrar en la qüestió, comunica al ciutadà que, d'acord amb el que estableix l'article 12 del Reglament Orgànic Regulador del Funcionament i Règim Jurídic del Síndic de Greuges de Cornellà, el Síndic no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es trobi pendent d'una resolució judicial.

Tramitació Documentació

Expedient: 2021018Q

La promotora de la queixa, responsable d'un club infantil i juvenil, indica que ha subscrit dos contractes amb l'Ajuntament de Cornellà per tasques socioeducatives al barri de Sant Ildefons i que l'Ajuntament els suspèn i desestima les al·legacions del club sol·licitant les indemnitzacions corresponents.

Arran de la declaració de l'estat d'alarma per la situació de crisi sanitària per la covid-19, l'Ajuntament, mitjançant decret de l'Alcaldia 2020/1292, procedeix a suspendre i a identificar diversos contractes susceptibles de ser suspesos, entre els quals els dos objecte de la queixa. Però tal com indicava el Decret, per ser suspesos, els contractistes havien de formular la petició en aquest sentit, cosa que la promotora de la queixa en cap moment va fer. Aquest fet va provocar que l'Ajuntament desestimés les peticions d'indemnitzacions formulades per part del club.

Expedient: 2021106Q

La ciutadana exposa que els tècnics de l'Ajuntament no li permeten transformar un local en habitatge perquè es troba en una zona 18 de volumetria específica, en la qual no és possible el canvi d'ús.

El Síndic desestima la queixa un cop assabentat que el Planejament Urbanístic vigent no permet el canvi d'ús dels locals comercials a habitatges en la zona descrita per la ciutadana.

Altres

Expedient: 2021004Q

La ciutadana reivindica que les entitats de lleure siguin reconegudes per l'Administració com a socioeducatives i no incloure-les en el mateix calaix que les esportives o culturals. Que es busqui una política social que empari aquestes entitats. Que s'arribin a acords com contractes anuals o de dos anys, però no haver de sol·licitar les subvencions de lliure concurrència.

El Síndic considera que el dret al lleure és essencial per als infants i joves, tant a nivell emocional com relacional, i que les entitats que s'hi dediquen realitzen una tasca socioeducativa essencial, especialment en entorns amb risc de vulnerabilitat. Entén que la relació d'aquestes entitats amb l'Ajuntament és essencial per assolir els objectius descrits. Coneixedor que aquests contactes s'han mantingut amb resultats satisfactoris per a les dues parts, el Síndic tanca el cas.

Expedient: 2021090Q/104Q

Els ciutadans exposen la necessitat d'instal·lar un ascensor a la seva comunitat, perquè hi viuen persones grans o amb mobilitat reduïda. Expliquen que és un edifici d'un únic propietari, on tots els residents són llogaters. Afegeixen que han parlat en diverses ocasions amb l'administrador de la comunitat, sense haver obtingut cap resposta.

L'assumpte plantejat pel ciutadà s'escapa de les competències del Síndic de Cornellà i comunica que s'ha de resoldre a través d'un pacte privat. Abans de tancar l'expedient, es dona informació als ciutadans dels passos a seguir per fer la sol·licitud de la instal·lació de l'ascensor a la propietat i, en cas de negativa, de posteriors accions que poden dur a terme.

Expedient: 2021182Q

La ciutadana exposa que va sol·licitar llicència d'obra menor per instal·lar una escala metàl·lica de cargol al balcó del seu habitatge per connectar-la amb la terrassa superior, d'ús privatiu. Afegeix que des del Departament d'Urbanisme de l'Ajuntament, per atorgar-li la llicència li exigeixen la instal·lació al balcó d'un desguàs d'aigües pluvials i que, per denúncia d'un veí de la comunitat, el jutge obliga la demandada a retirar el desguàs. La ciutadana demana solucions als responsables municipals per haver-li exigit la instal·lació d'aquest baixant d'aigües.

El Síndic examina la legislació vinculada al cas i contacta amb tècnics municipals competents en la matèria. Deixa al marge les dues resolucions judicials que aporta la ciutadana i s'absté de qualsevol consideració al respecte. Per tant, les conclusions finals són que l'atorgament d'una llicència urbanística és un acte estrictament reglat i que qualsevol actuació ha de fer-se sens perjudici d'un tercer.

El defensor considera que les afectacions que provenen de la necessària instal·lació al balcó de la promotora de la queixa d'un desguàs d'aigües pluvials s'han de resoldre dins l'àmbit privat entre les parts afectades o de la comunitat de veïns, sense que sigui obligació de l'Administració intervenir-hi.

6.2/ EXPEDIENTS 2020, RESULTATS L'ANY 2021

Durant l'any 2021 s'han resolt 31 expedients pendents del 2020.

Aquests es desglossen com segueix: Administració pública, 1; territori, 9, i servei a les persones, 21.

Els més destacats són els següents:

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Impostos

Expedient 2020030Q

En relació a la sentència dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu, pel que fa càlcul de la plusvàlua, el ciutadà planteja si l'Administració farà una nova liquidació i s'aplicarà a totes les plusvàlues que s'han girat.

Els responsables municipals informen que la sentència comporta l'estimació de pretensions d'una situació jurídica individualitzada, atès que només produirà efectes entre les parts. Per tant, ha de ser l'obligat tributari que es consideri perjudicat qui insti a la rectificació, d'acord amb el procediment reglamentari.

TERRITORI

Plaques d'uralita en mal estat

Expedient 2020092

El ciutadà exposa que, en un solar del carrer Murillo, de propietat privada i sense edificar, hi ha una estructura amb una coberta feta amb plaques d'uralita trencades i degradades. Indica que les plaques, que contenen amiant, han passat els 35 anys de vida útil.

Vist l'informe aportat, el defensor considera que l'actuació dels responsables municipals és correcta i preserva el dret a la salut, que pot ser afectada per les plaques d'amiant, i s'ha notificat a la propietat del solar una ordre d'execució perquè procedeixi a retirar les plaques que es troben en mal estat o en perill de caiguda.

Dret a l'habitatge

Expedient 2020189Q

La promotora de la queixa té tres fills, dos dels quals són menors de edat, i rep notificació de desnonament, que finalment ha estat prorrogada sense nova data de llançament.

La informació emesa des de Serveis Socials i Proccornellà és que s'han fet diverses actuacions per

paralitzar el desnonament, també s'han tramitat beques menjador i s'ha prescrit recollida d'aliments de la Botiga Solidària i d'altres encaminats a la protecció dels menors. El Síndic considera correcta l'actuació municipal.

SERVEI A LES PERSONES

Ajuts Serveis Socials

Expedient 2020141Q

La ciutadana està sense feina i abona un lloguer mensual de 1.000 euros. Té un fill menor de edat. No rep ajuts de Serveis Socials.

Ja que es tracta d'un assumpte que podria ser greu, depenent de la situació de vulnerabilitat de la promotora de la queixa i de les persones convivents, el Síndic gestiona la queixa amb Serveis Socials i es troben solucions.

Ingrés mínim vital

Expedient 2020186Q

La ciutadana exposa que li deneguen la prestació de l'ingrés mínim vital perquè és propietària, juntament amb la seva mare i la seva germana, de dos habitatges, dels quals la promotora no té cap benefici.

El Síndic considera correcta la denegació per part de l'Administració, perquè s'han de computar els immobles als efectes d'accedir a aquesta prestació.

Ensenyament primària

Expedient 2020161Q

La ciutadana exposa la necessitat de canviar el seu fill de 12 anys d'un col·legi religiós a un institut públic, però no hi ha places vacants a l'institut on vol anar. Està divorciada, amb la custòdia del fill compartida, i el seu ex-espòs no està d'acord amb el canvi. El jutge dicta sentència que autoritza el canvi d'escola.

El Síndic consulta amb els responsables municipals d'Educació i informa la ciutadana que es dirigeixi a la Comissió de Garantia d'Admissió per valorar el procés d'admissió.

Dependència

Expedient 2020036Q

La promotora de la queixa descriu la manca d'atenció de Serveis Socials en relació a la demora per assignar-li una treballadora social per atendre la seva mare de 93 anys.

El defensor és informat de la situació en què es troba l'expedient. Concretament, li confirmen que el servei de teleassistència ha quedat resolt i que s'ha tramitat una sol·licitud per accedir a un centre sociosanitari.

Tramitació de documentació

Expedient 2020176Q

El ciutadà informa que va comprar un habitatge l'octubre de 1999 i que podria ser un dels afectats per l'aplicació de l'índex de referència dels préstecs hipotecaris.

Atès que l'indicador IRPH es va començar a aplicar l'any 1994, podria ser efectivament un dels afectats. Per completar l'estudi caldria examinar l'escriptura del préstec hipotecari. El defensor deriva el ciutadà a l'Oficina Local d'Habitatge.

7/

ACTIVITAT

INSTITUCIONAL

I DIFUSIÓ

7.1/ AGENDA DEL SÍNDIC



21/01/2021	Reunió Consell Gent Gran
29/01/2021	Jornada debat Fòrum SD
03/02/2021	Reunió responsables de l'Oficina Local d'Habitatge
16/02/2021	Reunió Síndics Baix Llobregat
18/02/2021	Reunió responsables de FAVCO
24/02/2021	Reunió regidor de l'Àrea de Cultura i Comunicació
25/02/2021	Jornades sobre la plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge
25/02/2021	Acta de signatura de l'Agenda Social i Urbana per reforçar la Comunitat (ASUECO)
04/03/2021	Presentació Informe Sindicatures Locals: desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia
04/03/2021	Reunió director IES Neus Català
08/03/2021	Assistència acte lectura manifest Dia de la Dona
09/03/2021	Reunió Consell Comunitari de Política Social
11/03/2021	Reunió Síndics Baix Llobregat i l'Hospitalet
13/04/2021	Assemblea virtual Fòrum SD
16/04/2021	Reunió regidora d'Igualtat i Educació
20/04/2021	Reunió regidora d'Acció Social
21/04/2021	Reunió SEAP
22/04/2021	Comissió digitalització – Fòrum SD
04/05/2021	Sessió ordinària Consell de Ciutat
05/05/2021	Reunió Síndics Baix Llobregat – Estudi Carta serveis i Reglament SSB
06/05/2021	Reunió Comissió digitalització
10/05/2021	Reunió PAH
10/05/2021	Comissió 1 ASUECO
11/05/2021	Reunió amb Coordinadora antimarginació
12/05/2021	Comissió 2 ASUECO
13/05/2021	Jornada “La fragilitat del sistema de drets: el paper de l'ombudsman en el marc de la pandèmia de la Covid-19”
18/05/2021	Reunió de Coordinació de la Comissió Institucional sobre Violència Masclista
18/05/2021	Reunió veïns carretera de l'Hospitalet
20/05/2021	Reunió digitalització Fòrum
20/05/2021	Reunió Espai 3
26/05/2021	Reunió SEAP

08/06/2021	Reunió Comissió 2 (Cornellà Educadora i Inclusiva) de l'Agenda Social i Urbana per enfortir la comunitat
09/06/2021	Reunió amb representant de l'Associació La Carena
10/06/2021	Reunió responsable Centre de Salut Mental Baix Llobregat (CSMA)
14/06/2021	Assistència Ple Ajuntament
17/06/2021	Consell Municipal de Seguretat i Prevenció
21/06/2021	Plenari de l'ASUECO, l'Agenda Social i Urbana per Enfortir la Comunitat (Auditori)
30/06/2021	Reunió síndics Fòrum
01/07/2021	Reunió responsables Àrea Transparència AMB
05/07/2021	Reunió síndics Baix Llobregat i l'Hospitalet
07/07/2021	Presentació Pla Estratègic Fòrum
19/07/2021	Reunió regidor de l'Àrea de Polítiques Mediambientals
22/07/2021	Reunió direcció escola Montserrat
28/07/2021	Reunió Projecte d'Aprenentatge i Servei (ApS)
07/09/2021	Reunió regidora Serveis Socials
10/09/2021	Reunió Portaveu Grup Municipal C's
14/09/2021	Reunió Junta Venedors Mercat Sant Ildefons
21/09/2021	Assistència acte recordatori dels 50 anys de la riuada de 1971
24/09/2021	Reunió Comissió digitalització Fòrum
22/10/2021	Terceres Jornades “Millorem l'Educació cap una Escola Inclusiva”
25/10/2021	Comissió 1, Cornellà Humana i Verda (ASUECO)
27/10/2021	Reunió cap Serveis Socials
28/10/2021	Reunió final Acte 3-N
02/11/2021	Reunió Comissió Institucional sobre violència masclista a Cornellà
03/11/2021	Acte Gent Gran sobre Bretxa Digital
09/11/2021	Reunió presidenta Associació Familiars Malalts d'Alzheimer (AFA)
09/11/2021	Conferència Bretxa Digital – Citilab
09/11/2021	Consell de Ciutat – Citilab
10/11/2021	Xerrada IES Francesc Macià
11/11/2021	Reunió de la Comissió 2 de l'ASUECO
11/11/2021	Reunió Centre Salut Mental
15/11/2021	Reunió Plataforma Ciutadana contra la Violència Masclista
16/11/2021	Xerrada IES Esteve Terrades
19/11/2021	Xerrada IES Maria Aurèlia Capmany
22/11/2021	Assistència commemoració del Dia Internacional de la Memòria Trans.
23/11/2021	Reunió representant de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH)
23/11/2021	Xerrada IES Martí Pol
25/11/2021	Assistència commemoració Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència Masclista envers les Dones

2/12/2021	Jornada drets de la ciutadania i la digitalizació de les administracions
14/12/2021	Presentació manual i debat sobre dret i bona gestió pública
14/12/2021	Acte d'inauguració local CCOO Baix Llobregat
15/12/2021	Reunió equip Serveis Socials de Sant Ildefons
15/12/2021	Seminari-Taller “Pla de Futur de Cornellà” (Citilab)
16/12/2021	Xerrada IES Neus Català

7.2. INFORME DEL FÒRUM/SD SOBRE ‘DIGITALITZACIÓ I DRETS’



El Síndic de Greuges de Cornellà va participar durant el 2021 en la redacció de l'informe “Digitalització i drets de la ciutadania”, que pretén traçar una radiografia i fer propostes sobre el fenomen de la ‘bretxa digital’ en l'àmbit de serveis essencials i que afecta directament aquelles persones amb dificultats per moure's telemàticament o que, per raons diverses, no tenen accés a internet.

El document analitza el procés de digitalització i la transposició a l'àmbit digital d'activitats que abans eren presencials, una circumstància que la pandèmia de covid-19 ha accelerat. El Fòrum SD constata que l'increment de tràmits en línia, les cites prèvies, l'atenció telefònica i la manca d'interlocutors generen inseguretat i indefensió i provoquen frustració i impotència.

Es tracta, a parer de les sindicatures municipals, d'una problemàtica transversal que afecta les persones grans i també aquelles franges de població amb dificultats econòmiques que no tenen bona connectivitat amb internet.

L'estudi proposa un seguit de recomanacions dirigides a municipis, governs de Catalunya i de l'Estat, grups polítics, Síndic de Greuges de Catalunya, Defensor del Pueblo i entitats privades, posant de relleu la necessitat d'implementar solucions de caràcter normatiu i econòmiques perquè el procés de digitalització no suposi la pèrdua de drets de la ciutadania.

En la mateixa línia de treball, el Síndic de Cornellà també va impulsar l'acte organitzat pel Fòrum SD i les sectorials de gent gran de CCOO i UGT ‘Gent gran i bretxa digital’, que vol ser un nou pas en la presa de consciència d'aquesta problemàtica i en l'adopció de solucions entre els col·lectius afectats.

Podeu consultar l'informe del Fòrum SD en el següent enllaç:

→ <http://www.sindicatureslocals.cat/assets/files/2021/2021-10-09-FSD-Informe-digitalitzacio-V2.pdf>





Síndic de Greuges de Cornellà

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

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



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat