

sensibles als problemes humans generats. L'any 2012, un 53% de les queixes feien referència a problemes en les atencions socials, més de la meitat de les quals a la Renda Mínima d'Inserció.

Pel que fa a l'exercici de 2012, he de consignar que, tant les queixes, com les consultes han baixat en relació a 2011. Les queixes, un 4,3%, i les consultes, un 22,8%. En canvi s'ha produït un creixement en el nombre de visites ateses.

El contingut de les queixes és semblant a l'any 2011, si exceptuem, com ja he dit, les queixes sobre prestacions socials, que superen el 50%.

Les queixes tramitades cap a l'Ajuntament han tingut un resultat positiu en un 55,5% de casos, amb un 15,6% pendents de finalització del tràmit i un 22,2% de casos en que el Síndic ha acceptat les raons de l'Ajuntament i han estat desestimats. Només un 4,44% de queixes s'han resolt negativament pel ciutadà/na, amb el desacord del Síndic.

Per primera vegada, gràcies als compromisos adquirits en la Carta de Serveis i Bones pràctiques, aprovada l'any 2011 i aplicada ja l'any 2012, puc consignar el resultat de la nostra autoavaluació així com la valoració que els usuaris han fet de nosaltres:

Hem complert el compromís de comunicar als interessats l'acceptació o no a tràmit de les queixes abans dels 10 dies. I, en general, hem resolt el procediment abans dels tres mesos, tal com havíem plantejat. (en un 84,22% dels casos).

Un 82,23% dels usuaris que han contestat el qüestionari de satisfacció han considerat la nostra gestió com a molt bona. El 95,56% creuen que hem fer tot el que podíem per resoldre la seva queixa. El tracte humà ha estat considerat molt bo per un 88,99%. El que més valoren és que se'ls ha escoltat (77,78%) i que se'ls ha donat explicacions (42,22).

He de començar el capítol d'agraïments per la Carmen Cara, administrativa de l'Ajuntament que s'ha identificat plenament amb la missió de la Sindicatura de Greuges, assumint de forma extraordinària l'atenció de les persones que ens han visitat. També vull citar les dues estudiants de Dret que han fet pràctiques amb nosaltres, la Sílvia Climent i, actualment, la Cristina Baena, que serà sens dubte un bon ajut pel nou Síndic.

També he d'agrair l'ajut que m'han prestat els ciutadans i ciutadanes que van acceptar fer-me d'assessors voluntaris, al Govern i als funcionaris municipals que, en general, s'han basquejat per prestar assistència al Síndic i atenció a les seves recomanacions. Agraïco a la Creu Roja la seva sensibilitat cap a la defensa dels Drets Humans, així com l'ajut de la FAVCO, la Coordinadora contra la Marginació i l'Associació de Familiars per la Salut Mental, als que hem pogut derivar algunes persones.

I vull fer també esment de l'ajut decisiu que he trobat durant aquests cinc anys en el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals.

Estic segur que el/la nou Síndic assumirà i millorarà les funcions d'aquesta institució. Em tindrà sempre a la seva disposició.

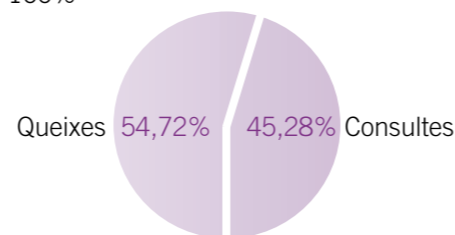
Acabo, deixant clar que aquesta ciutat podrà comptar amb mi, fins el final, amb allò que modestament estigui al meu abast, com un més dels ciutadans.

Març de 2013

RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2012

Nombre de queixes i consultes

2012	Total	Percentatge
Queixes	110	54,72%
Consultes	91	45,28%
Total	201	100%



Tema de les queixes

Tema	Queixes	Percentatge
Activitats	0	-
Ciudadania	17	15,46%
Ciutat Sostenible	7	6,36%
Espai Públic i Urbanisme	18	16,36%
Gent Gran	5	4,54%
Infància i Adolescència	3	2,73%
Salut, Acció Social i Consum	50	45,46%
Serveis Jurídics	1	0,91%
Tributs	7	6,36%
Altres	2	1,82%
Total	110	100%

Tema de les consultes

Tema	Consultes	Percentatge
Activitats	2	2,20%
Ciudadania	4	4,40%
Ciutat Sostenible	3	3,30%
Espai Públic i Urbanisme	9	9,89%
Gent Gran	1	1,09%
Infància i Adolescència	2	2,20%
Salut, Acció Social i Consum	57	62,64%
Serveis Jurídics	0	-
Tributs	5	5,49%
Altres	8	8,79%
Total	91	100%

Queixes per barri de residència

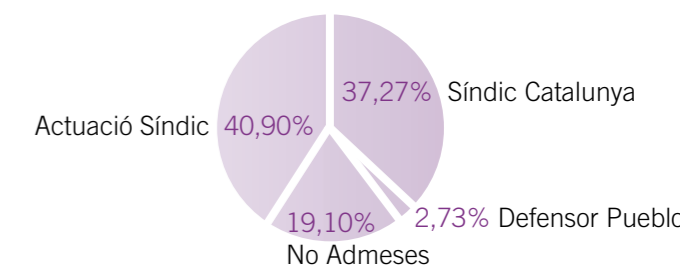
Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	4	3,63%
Centre	14	12,74%
Fatjó/Fontsanta	10	9,09%
Gavarrà	25	22,73%
Pedró	9	8,18%
Riera	6	5,45%
Sant Ildefons	39	35,45%
Famades	0	-
Desconegut	3	2,73%
Total	110	100%

Consultes per barri de residència

Barri	Consultes	Percentatge
Almeda	4	4,40%
Centre	8	8,79%
Fatjó/Fontsanta	4	4,40%
Gavarrà	27	29,68%
Pedró	6	6,58%
Riera	6	6,58%
Sant Ildefons	24	26,38%
Famades	0	-
Desconegut	12	13,19%
Total	91	100%

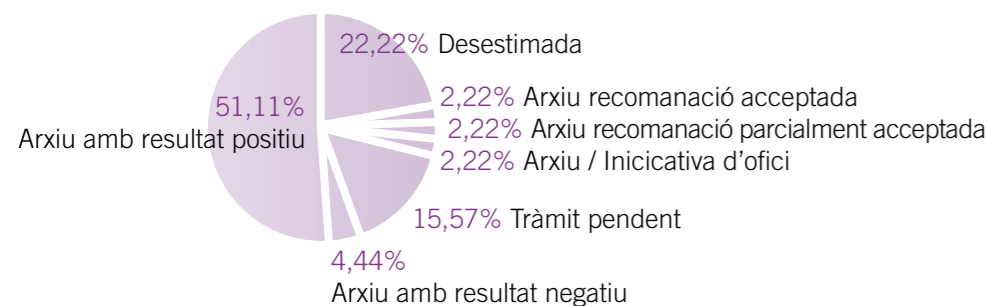
Tramitació de les queixes

Situació	Total	Percentatge
Actuació Síndic	45	40,90%
No Admeses	21	19,10%
Síndic Catalunya	41	37,27%
Defensor Pueblo	3	2,73%
Total	110	100%



Actuació del Síndic

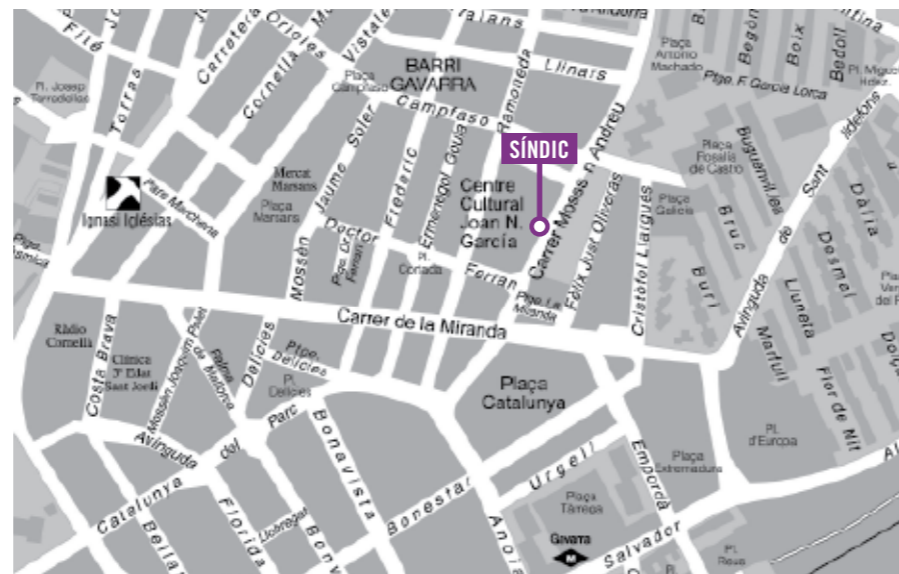
Actuació queixes	Total	Percentatge
Arxiu resultat positiu	23	51,11%
Arxiu resultat negatiu	2	4,44%
Tràmit pendent	7	15,57%
Arxiu amb recomanació acceptada	1	2,22%
Arxiu amb recomanació parcialment acceptada	1	2,22%
Arxiu / Iniciativa d'ofici	1	2,22%
Desestimada	10	22,22%
Total	45	100%



Consulta l'informe sencer a:
<http://nou.cornellaweb.com/ca/sindic.asp>



ON ESTEM



OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

Centre Cultural Joan N. García-Nieto
Mossèn Andreu, 13-19. 3a planta
Tel.: 93 376 98 94 / 900 70 40 70
Fax: 93 376 35 19
Adreça electrònica: sindicdegreuges@aj-cornella.cat

Horari d'atenció a la ciutadania:

De dilluns a dijous: de les 11 a les 14 h
Dimarts i dijous: de les 17 a les 19 h

Bloc: sindicgreuges.blogspot.com

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

Informe 2012



PRESENTACIÓ



Frederic Prieto i Caballé
Síndic de Greuges de Cornellà

Aquest és el meu darrer Informe com a Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat.

Cinc anys defensant “els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi en front de les actuacions municipals” han estat una gran experiència:

Ha estat un privilegi poder compartir de molt a prop les preocupacions de molts dels nostres veïns i veïnes (a l'oficina o als barris). Aquesta experiència et permet entendre en profunditat les raons de l'equitat a l'hora d'aplicar la Llei. I que, com deien Martin Luther King, Gandhi o, més recentment, l'Ada Colau, “hi ha lleis justes i lleis injustes”.

Ser el primer Síndic ha comportat haver d'aprofundir en el sentit de la missió d'un Síndic, concretar quins són els drets fonamentals i les llibertats públiques dels nostres veïns, precisar quin abast ha de tenir l'actuació del Síndic en la garantia de bona Administració i de bona Governança, aportant discretament (o no tant) suggeriments i recomanacions a l'Administració i al Govern municipals...

Per sobre de tot, calia cercar el reconeixement de la ciutadania, però també calia aconseguir el reconeixement dels polítics i dels empleats municipals.

També era important lligar la col·laboració amb les entitats i les persones sensibles a la defensa dels Drets Humans, com a component essencial de la dignitat de les persones humanes i l'únic camí per resoldre els problemes socials amb justícia.

He de dir honestament que l'Administració municipal de Cornellà té un bon nivell, en línies generals. Però també he de dir que ha estat més difícil abordar alguns temes de major dimensió política, com va ser en el seu dia l'assumpció del rol de Defensor dels Infants i Adolescents, l'empadronament i la gestió d'estrangers, alguns temes de fiscalitat o el tema recurrent de l'habitatge. En un nivell més administratiu, acabaré aquests cinc anys sense haver aclarit suficientment alguns temes referents als protocols d'actuació municipal. Espero que el/la nou/va Síndic/a continuï aquests debats.

Ha estat dur haver d'acollir, especialment els darrers tres anys, un nombre creixent de queixes provinents de conseqüències de la crisi i de les polítiques aplicades, poc