

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

Informe  
2014



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat



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

El recull de l'activitat del Síndic de Greuges al llarg del 2014 segueix les pautes dels anys precedents, amb una incidència clara de l'impacte de la crisi econòmica en els diferents sectors socials, especialment infants i adolescents i en persones afectades per alguna discapacitat.

Des d'un punt de vista numèric, remarcar un substancial increment del número de queixes, dada que s'ha d'interpretar com una prova del progressiu arrelament de la institució entre la ciutadania de Cornellà. D'aquestes, hi destaquen les vinculades al servei de les persones com a conseqüència dels ajustos pressupostaris i la conseqüent incidència en drets consolidats.

En xifres, la institució va realitzar durant el 2014 un total de 273 actuacions, distribuïdes en 182 queixes, 86 consultes i cinc iniciatives d'ofici. A destacar, l'augment del número de queixes en relació al 2013 que van passar de 134 a 182.

El gruix de les queixes s'agrupen sota l'epígraf Servei a les persones (111 del total). Un apartat que integra totes aquelles actuacions que estan relacionades amb consum, escoles bressol, ensenyament, menjadors escolars, salut pública, atenció hospitalària, tramitació de documentació, ajuts i serveis socials, dependència i participació i ciutadania.

Durant el 2014, el Síndic va recomanar als departaments d'Ensenyament i Serveis Socials elaborar un protocol que permetés detectar en l'àmbit escolar casos de nois i noies en situació de risc alimentari. Es pretenia establir un mecanisme d'actuació àgil i eficient per conèixer i actuar en els casos de menors que pateixen aquesta problemàtica. Tot i la bona disposició dels responsables municipals, fins ara el protocol no s'ha elaborat. El Síndic reconeix l'esforç de l'administració municipal per corregir aquesta situació,

amb tot, creu que des del municipi s'haurien d'activar nous instruments per detectar una realitat que afecta als drets fonamentals del menors.

La Memòria també inclou un número significatiu de queixes, vehiculades a través del Síndic de Greuges de Catalunya, sobre demores en el pagament compromès d'endarreriments en les prestacions de la renda mínima d'inserció i de prestacions previstes en la llei de la dependència. En aquesta problemàtica, considero injustificat que el criteri pressupostari sigui des de l'Administració autonòmica i estatal el principal argument per reduir drets reconeguts.

Hi ha un altre bloc de queixes relacionades amb els sorolls provocats per activitats lúdiques al carrer fora de les dates especials assenyalades en el calendari. El Síndic considera que en aquests casos no es pot aplicar de manera estricta l'ordenança de Convivència Ciutadana que regula la contaminació acústica entre les 22 hores i les 8 del matí. Amb caràcter general, la posició del Síndic ha estat la d'arxivar la queixa, prioritzar pels efectes sociabilitzadors d'aquests actes i reclamar magnanimitat i comprensió als veïns afectats.

Al llarg del 2014, el Síndic ha gestionat una part significativa dels casos des de la mediació amb els responsables municipals, bàsicament de l'àmbit de Serveis socials. Haig de valorar positivament la receptivitat i agilitat en la resolució de les queixes que aplico a situacions urgents o d'extrema necessitat.

Pel que fa a la pobresa energètica, he mantingut reunions amb els defensors dels clients d'Aigües de Barcelona i d'Endesa per intercanviar informació sobre mesures que ajudin a pal·liar els efectes del tall de subministrament. El Síndic entén que mantenir obertes aquestes vies de diàleg beneficia el ciutadà i permet analitzar propostes com la millora dels mecanismes d'atenció en els punts de servei.

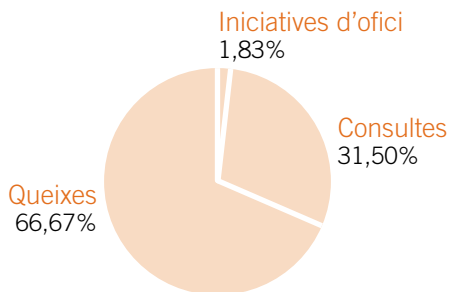
Voldria destacar, també, la importància de les mocions aprovades pel Ple municipal per impulsar la tarificació social a les escoles bressol i per estudiar mecanismes adients que permetin inscriure al padró municipal aquelles persones que no disposen d'un domicili fix dintre del municipi però acrediten que hi viuen.

Finalment, destacar que el fenomen de la nova pobresa i la dificultat per entomar els casos des d'una sola perspectiva hauria d'impulsar una reflexió sobre el paper dels serveis socials per generar mecanismes d'actuació més transversals i que incloguin mesures d'acompanyament que ajudin a persones en situació de vulnerabilitat a trobar una via per revertir la situació en què es troben.

# RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2014

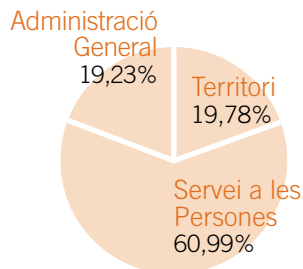
## Nombre de queixes, consultes i iniciatives d'ofici

2014	Total	Percentatge
Queixes	182	66,67%
Consultes	86	31,50%
Iniciatives d'ofici	5	1,83%
Total	273	100%



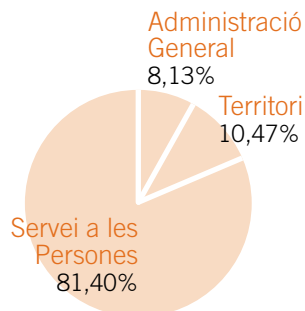
## Temàtica de les queixes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	35	19,23%
Territori	36	19,78%
Servei a les persones	111	60,99%
Total	182	100%



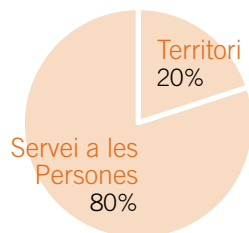
## Temàtica de les consultes

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	7	8,13%
Territori	9	10,47%
Servei a les persones	70	81,40%
Total	86	100%



## Temàtica de les iniciatives d'ofici

Tema	Queixes	Percentatge
Administració general	0	–
Territori	1	20%
Servei a les persones	4	80%
Total	5	100%










## Queixes per barri de residència

Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	7	3,84%
Centre	33	18,13%
Fatjó/Fontsanta	16	8,79%
Gavarra	42	23,07%
Pedró	9	4,95%
Riera	13	7,15%
Sant Ildefons	35	19,23%
Famades	0	–
Desconegut / Altres pobl.	27	14,84%
Total	182	100%

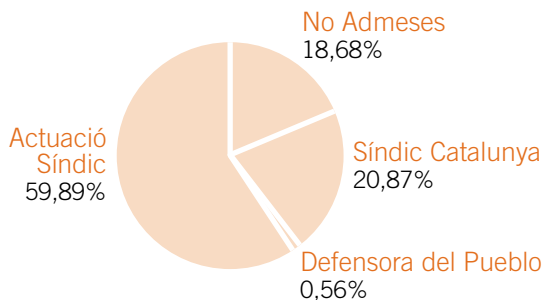


## Consultes per barri de residència









Barri	Queixes	Percentatge	
Almeda	4	4,65%	
Centre	12	13,95%	
Fatjó/Fontsanta	0	–	
Gavarra	21	24,41%	
Pedró	6	6,98%	
Riera	6	6,98%	
Sant Ildefons	15	17,44%	
Famades	0	–	
Desconegut / Altres pobl.	22	25,59%	
Total	86	100%	

## Tramitació de les queixes

Situació	Total	Percentatge
Actuació Síndic	109	59,89%
No admeses	34	18,68%
Síndic Catalunya	38	20,87%
Defensora del Pueblo	1	0,56%
Total	182	100%



## Actuació del Síndic

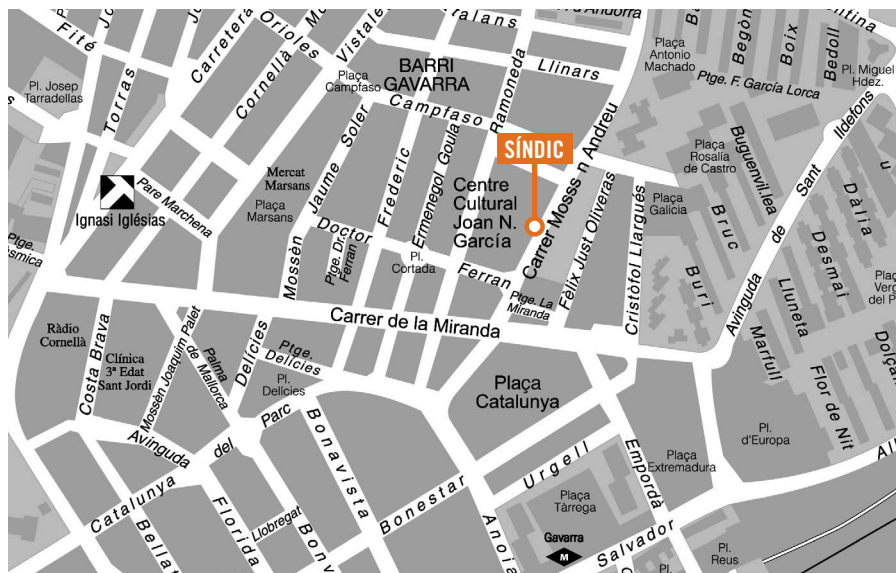
Actuació queixes	Total	Percentatge	
Resultat positiu	46	42,20%	
Resultat negatiu	6	5,50%	
Resultat parcialment positiu	1	0,93%	
Recomanació no acceptada	1	0,93%	
Recomanació pendent	5	4,58%	
Desestimada	13	11,93%	
Desistiment	21	19,26%	
Pendent	16	14,67%	
Total	109	100%	

Consulta l'informe sencer a:

[www.cornella.cat/ca/sindic.asp](http://www.cornella.cat/ca/sindic.asp)



# ON ESTEM



## OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

Centre Cultural Joan N. García-Nieto

Mossèn Andreu, 13-19. 3a planta

Tel.: 93 376 98 94 / 900 70 40 70

Fax: 93 376 35 19

Adreça electrònica: [sindicdegreuges@aj-cornella.cat](mailto:sindicdegreuges@aj-cornella.cat)

### Horari d'atenció a la ciutadania:

De dilluns a dijous: de les 11.00 a les 14.00 h

Dimarts i dijous: de les 17.00 a les 19.00 h