

**SÍNDIC  
GREUGES  
CORNELLÀ**

*El defensor de  
les persones*

# Informe 2011



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat



**Frederic Prieto i Caballé**  
Síndic de Greuges de Cornellà

Els Síndics locals de Greuges tenim *l'avantatge de la proximitat*, que ens permet conèixer bé la situació i els problemes de les persones (sovint diversos temes incideixen en la mateixa persona, encara que depenguin de la competència de diverses Administracions), però tenim *el desavantatge que no ens podem adreçar directament a tots* els agents que actuen sobre una determinada persona. Cal fer una gran feina de coordinació i de col·laboració per poder atendre-les adequadament.

Per altra banda, els Síndics i Síndiques locals de Catalunya vam començar, ja l'any 2010, a posicionar-nos a través del Fòrum SD de Catalunya davant de situacions comunes que afecten els ciutadans: la crisi, els desnonaments per l'impagament d'hipoteques per causes de força major i el dret a l'habitatge, o els forts retards en el pagament dels ajuts a l'emancipació, son temes dels que ens hem ocupat.

En concret a Cornellà l'any 2011 hem realitzat un 16% més d'actuacions que l'any 2010 (235 actuacions), que s'han concretat en 115 queixes, 118 consultes i 2 noves iniciatives d'ofici.

De les 115 queixes, 34 han estat derivades, amb l'autorització dels interessats, al Síndic de Greuges de Catalunya, i 2 al Defensor del Pueblo de Espanya. 19 queixes rebudes no van ser *admeses a tràmit*.

De les 60 queixes adreçades a l'Ajuntament (el doble que en 2010), 33 (el 55%) han estat arxivades amb un resultat positiu, 8 (13,33%) ho han estat amb resultat negatiu (desestimades per l'Ajuntament), 6 (10%) ja havien estat desestimades pel propi Síndic i en resten encara 13 (21,68%) amb el tràmit pendent.

Quant al contingut de les queixes he de dir que l'any 2011 s'ha produït un canvi profund. Més de 40 queixes es referien a habitatge (sense sostre, dificultats amb el lloguer, sol·licituds d'habitatge amb lloguer assequible, desnonaments, etc.), a la finalització del subsidi d'atur complementari, a les dificultats per cobrar o accedir a la renda mínima d'inserció i altres. De fet, l'actuació dura del govern el passat mes

d'agost paralitzant el pagament i revisant la normativa i la tramitació de l'anomenat PIRMI ha plantejat situacions d'extrema necessitat entre alguns ciutadans de Cornellà. Davant d'això què hem fet?:

Sempre que ha estat possible hem mantingut un contacte previ amb els serveis municipals, especialment amb Acció Social, per mirar de conèixer amb precisió la situació de les persones afectades i de procurar-los ajuts municipals de subsistència o la seva derivació cap a entitats privades d'iniciativa social, com Càritas.

En els casos que es podia presumir que estaven “encallats” en l'Administració de la Generalitat, hem enviat la queixa al Síndic de Catalunya, que ha acceptat la seva tramitació.

Hem anat intentant salvar les situacions immediates, oferint a les persones afectades i a l'Ajuntament la màxima interlocució i col·laboració possibles.

Però ens preocupa el caràcter estructural i la llarga durada previsible d'aquestes situacions. Per aquesta raó, el Síndic de Cornellà s'adhereix a les propostes plantejades des de Creu Roja i des de Càritas, reclamant un pacte global per garantir una renda mínima a totes les famílies necessitades, mentre persisteixi aquesta situació de crisi.

És obvi que ens trobem en una cruïlla en que és difícil preveure el camí adequat. I no és la funció del Síndic de Greuges indicar-la. Aquest és un afer polític i correspon als diversos partits i als governs donar la resposta adequada. Però si que ens correspon advertir, des dels Drets Humans reconeguts a totes les persones, quins son els límits que, en qualsevol cas, cal respectar. En aquest sentit, cal dir que no es pot mantenir en l'extrema misèria a cap família, a cap persona, sigui quina sigui la seva condició personal. I s'ha de preservar el nucli essencial de les prestacions socials reconegudes a tots els ciutadans.

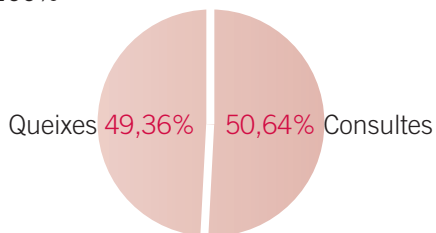
A un altre nivell, cal consignar les queixes (3) pel bloqueig del Registre Civil de Cornellà, algunes (2) sobre actuacions indiscriminades de la policia afectant sempre col·lectius immigrants, la persistència dels problemes de contaminació acústica (12), constatant però més diligència en l'actuació municipal, i algunes (4) queixes sobre l'atenció deguda en establiments residencials de gent gran, que esperem que no siguin fruit de les retallades.

Voldria referir finalment l'aprovació de la “Carta de Serveis i Bones Pràctiques del Síndic de Cornellà”, que ha entrat en vigor l'1 de gener d'aquest any. En vull destacar l'especificació de tots els serveis que la ciutadania en pot esperar, l'adopció de compromisos sobre els mètodes i els terminis de les diverses operacions, la possibilitat d'avaluar l'actuació de l'oficina del Síndic i de fer suggeriments sobre el seu treball.

# RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2011

## Nombre de queixes i consultes

2011	Total	Percentatge
Queixes	115	49,36%
Consultes	118	50,64%
Total	233	100%



## Tema de les queixes

Tema	Queixes	Percentatge
Activitats	0	-
Ciutadania	20	17,39%
Ciutat Sostenible	16	13,91%
Espai Públic i Urbanisme	19	16,52%
Gent Gran	10	8,69%
Infància i Adolescència	1	0,87%
Salut, Acció Social i Consum	39	33,92%
Serveis Jurídics	3	2,61%
Tributs	6	5,22%
Altres	1	0,87%
Total	115	100%

## Tema de les consultes

Tema	Consultes	Percentatge
Activitats	2	1,69%
Ciutadania	18	15,25%
Ciutat Sostenible	1	0,84%
Espai Públic i Urbanisme	10	8,48%
Gent Gran	5	4,25%
Infància i Adolescència	5	4,25%
Salut, Acció Social i Consum	62	52,54%
Serveis Jurídics	6	5,08%
Tributs	3	2,54%
Altres	6	5,08%
Total	118	100%

## Queixes per barri de residència

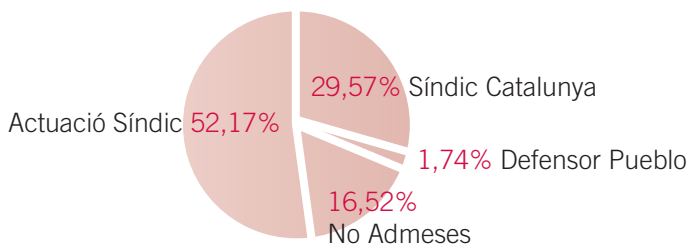
Barri	Queixes	Percentatge
Almeda	3	2,61%
Centre	19	16,52%
Fatjó/Fontsanta	5	4,35%
Gavarra	19	16,52%
Pedró	9	7,83%
Riera	14	12,17%
Sant Ildefons	37	32,17%
Famades	0	–
Desconegut	9	7,83%
Total	115	100%

## Consultes per barri de residència

Barri	Consultes	Percentatge
Almeda	2	1,71%
Centre	12	10,17%
Fatjó/Fontsanta	8	6,78%
Gavarra	25	21,18%
Pedró	12	10,17%
Riera	6	5,08%
Sant Ildefons	33	27,97%
Famades	1	0,84%
Desconegut	19	16,10%
Total	118	100%

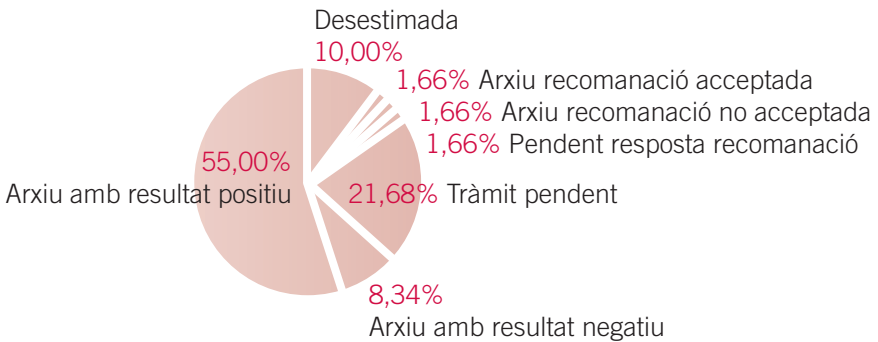
## Tramitació de les queixes

Situació	Total	Percentatge
Actuació Síndic	60	52,17%
No Admeses	19	16,52%
Síndic Catalunya	34	29,57%
Defensor Pueblo	2	1,74%
Total	115	100%



## Actuació del Síndic

Actuació queixes	Total	Percentatge
Arxiu resultat positiu	33	55,00%
Arxiu resultat negatiu	5	8,34%
Tràmit pendent	13	21,68%
Arxiu amb recomanació acceptada	1	1,66%
Arxiu amb recomanació no acceptada	1	1,66%
Pendent resposta recomanació	1	1,66%
Desestimada	6	10,00%
Total	60	100%

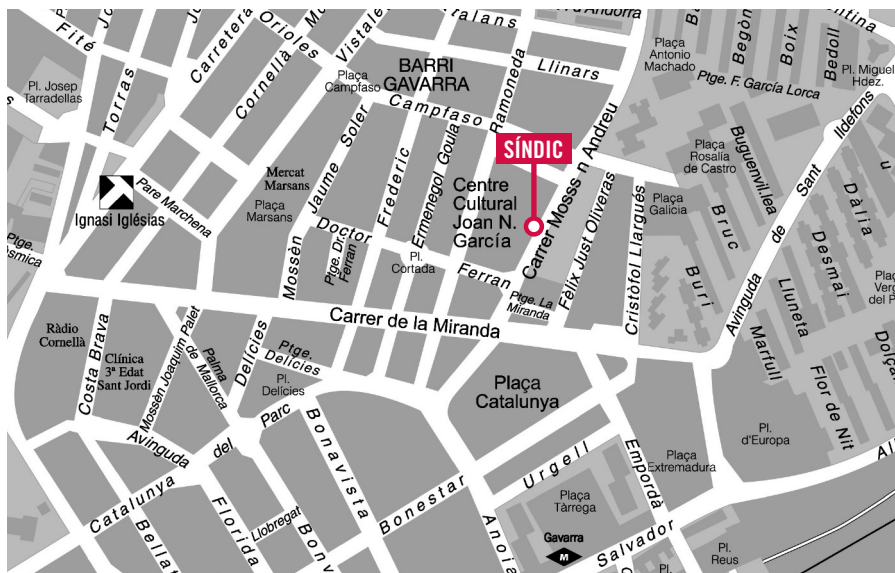


Consulta l'informe sencer a:

<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](mailto: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: [sindicdegreuges.blogspot.com](http://sindicdegreuges.blogspot.com)