

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

**INFORME 2009**

## **1. Presentació de l'Informe 2009.**

## **2. Informe sobre les actuacions del Síndic de Greuges de Cornellà l'any 2009.**

### **2.1 Els drets dels ciutadans de Cornellà de Llobregat: fonts jurídiques i ètiques.**

### **2.2 Procediment:**

2.2.1 Recepció de consultes i queixes.

2.2.2 Atenció, orientació i derivació de les consultes.

2.2.3 Queixes no acceptades a tràmit.

2.2.4 Estudi de les queixes acceptades a tràmit:

- Documentació presentada pels interessats.
- Petició d'informe municipal.
- Recerca legal o tècnica.
- Estudi del cas a la llum dels drets de les persones.

2.2.5 Queixes amb mediació.

2.2.6 Queixes desestimades.

2.2.7 Resolucions amb recomanació a l'Ajuntament

2.2.8 Queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo d'Espanya.

### **2.3 Resum estadístic de queixes i consultes:**

2.3.1 Nombre total i percentatge de queixes i consultes.

2.3.2 Queixes i consultes segons contingut temàtic.

2.3.3 Queixes i consultes segons barri de residència.

2.3.4 Situació de la tramitació de les queixes rebudes.

2.3.5 Actuació del Síndic respecte a les queixes rebudes.

2.3.6 Situació de les queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya i al Defensor del Pueblo d'Espanya.

2.3.7 Relació de les queixes i consultes 2008-2009.

2.3.8 Relació de les queixes i consultes 2008-2009 per temes.

## **2.4 Iniciatives d'ofici:**

2.4.1 Qüestions sobre la gestió de l'escolarització a Cornellà.

2.4.2 Proposta de millora en el tractament de les sol·licituds d'ajornament en el pagament dels impostos i taxes de l'Ajuntament de Cornellà.

2.4.3 Proposant l'estudi de la situació de les peces patrimonials catalogades, en mans privades.

2.4.4 Defensa dels drets dels infants i els adolescents a Cornellà.

## **2.5 Altres activitats del Síndic de Greuges de Cornellà.**

### **3. Resum de les consultes ateses. (quadre)**

### **4. Resum dels expedients de queixes tramitats.**

4.1 Resolució de queixes iniciades el 2008.

4.2 Activitats.

4.3 Ciutadania.

4.4 Ciutat sostenible.

4.5 Espai públic, urbanisme i habitatge.

4.6 Gent gran.

4.7 Infància i adolescència.

4.8 Salut i acció social.

4.9 Serveis jurídics.

4.10 Tributs.

4.11 Altres.

## **5. Annexos:**

**5.1 Propostes de les “I Jornades Locals sobre la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat: Drets Econòmics i Socials”.**

**5.2 Programa de les “II Jornades Locals sobre la CESDHC: El Dret a una Bona Administració”.**

**5.3 Intervenció del Síndic de Greuges de Cornellà en el “II Encuentro Estatal de Defensores Locales”.**

# **1. PRESENTACIÓ DE L'INFORME 2009**



## PRESENTACIÓ

He de començar aquesta presentació insistint en el paper que els síndics (ombudsman, defensors) hem de jugar en una societat que es reconeix inequívocament com a democràtica. Em refereixo a la recerca permanent de **formes** d'exercici del poder polític i administratiu respectuoses amb els drets de la ciutadania i al servei de la comunitat.

La independència del Síndic en relació amb els diversos plantejaments partidistes i el seu contacte permanent amb els ciutadans, sense els condicionaments que imposa el debat pròpiament polític o la gestió administrativa, l'ha de posicionar com un referent útil per a la recerca de les coordenades bàsiques d'una *bona administració*.

A part dels temes concrets que plantegen les queixes explícites dels ciutadans, als quals em referiré tot seguit, l'atenció del Síndic municipal de Greuges s'ha d'adreçar cap al perfeccionament de la resposta de l'Administració davant els problemes més greus que afecten la ciutadania, des del punt de vista de la igualtat de drets i cap a la millora de l'eficiència i de la transparència, en el marc de les competències i de la legislació.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges de Cornellà està prestant una especial atenció a la necessitat de dimensionar adequadament els Serveis Socials de base i la seva correlació amb els Serveis Socials especialitzats, tant en la gestió amb les persones dependents o en situació de risc d'exclusió social, com en el suport comunitari a la detecció de problemes d'infants i adolescents en l'àmbit escolar i en l'atenció a les famílies.

Un altre àmbit de preocupació del Síndic de Greuges és l'adequació de les polítiques i dels serveis relacionats amb l'habitatge a les necessitats i a la realitat de la ciutadania. Les polítiques públiques han de partir de les necessitats ciutadanes, tot i que s'articulin d'acord amb els recursos. Els serveis de tramitació han de ser integrals i han de garantir l'assistència al ciutadà al llarg de tot el procés.

En tercer lloc, el Síndic de Cornellà segueix amb atenció el procés de l'Ajuntament cap a un funcionament més proper i transparent en la seva gestió, *tal com es va anunciar en el Ple municipal de 28 de gener de 2010*.

L'any 2009 el Síndic ha rebut 206 visites, de les quals 89 (43,20%) s'han tramitat com a queixes. En la resta de casos, s'ha orientat les persones sobre la resolució dels problemes plantejats. En total, un 22% més de visites i un 9,5% més de queixes que l'any 2008.

L'urbanisme i l'habitatge (22) són els temes més freqüents de les queixes, juntament amb els problemes de la gent gran (20), especialment els referits a la tramitació de la dependència (16). També hi ha hagut 20 queixes classificades sota l'epígraf de *ciutadania*, però de molt diversos temes i característiques, majoritàriament atribuïbles a altres Administracions. Cal notar un creixement important de queixes sobre el sistema públic de salut (8).

- Com he dit, 22 queixes s'han referit a diversos aspectes de l'urbanisme i, especialment, de l'habitatge:
  - Pel que fa als temes urbanístics he de constatar que l'Ajuntament té una bona capacitat de diàleg amb els veïns, però més centrada a posteriori del fet consumat que en la fase de planejament (11, 1) o de producció del greuge (54).
  - La denegació d'hipoteques a adjudicataris d'habitatges públics ha estat motiu de preocupació d'aquest Síndic i, em consta, dels tinents d'alcalde d'Habitatge i d'Economia. Hem de seguir amatents.
  - Resulta especialment preocupant que ajuts de la Generalitat al lloguer per a joves (39, 78), una vegada concedits, triguin molt de temps a fer-se efectius.
  - Cal cridar l'atenció sobre alguns casos (63,51) en què, per problemes d'informació, algunes comunitats de gent modesta hagin perdut la subvenció de la Generalitat per a la rehabilitació de les façanes o per a la instal·lació d'ascensors. S'hauria de garantir millor la informació i el seguiment per part de l'oficina gestora.
  - També resulta preocupant que la construcció, entrega i postvenda d'habitatges i aparcaments municipals (70, 83, 73) sigui una font important de conflictes, que acaben requerint una intervenció política.
  - En alguns casos hem trobat a faltar un mecanisme que permeti conèixer objectivament la demanda real d'habitatge.
- També crec que cal remarcar que la major part (16) de les queixes de la gent gran es refereixin a la tramitació de la dependència: a endarreriments inacceptables en la tramitació (com comentava el Síndic de Catalunya fa poques setmanes), silencis davant de reclamacions, reclamació de devolucions de diners sense justificar la im procedència del seu cobrament, etc.

- Aquest Síndic ha de posar sobre la taula la necessitat de reconduir el procediment de gestió:
  - Establint terminis per a cada operació.
  - Garantint la capacitat de seguiment de tot l'itinerari de tramitació per part dels Serveis Socials de base.
  - Dimensionant adequadament aquests darrers.
  
- He de fer notar també que l'any passat han augmentat de forma important les queixes sobre actuacions i procediments del Sistema Públic de Salut:
  - Des d'una diagnòsi errònia, amb 4 minuts de visita, amb resultat de mort, fins a diversos casos d'atenció mèdica discutible i de programacions incoherents. Topem amb una interpretació molt restrictiva de les responsabilitats del SCS.
  - No podem fer-ne una diagnòsi general, però han de ser un senyal d'alerta. La burocràcia no ha de prevaler sobre la relació personal de salut.
  
- Vull cridar finalment l'atenció sobre dos temes constatats al llarg de la gestió de 2009:
  - Per una banda, la creixent sensibilitat cap als problemes de contaminació acústica. Les queixes rebudes no tenien una especial gravetat, però sembla que aquest serà en el futur un tema a tenir molt en compte.
  - L'altra, més que objecte de queixes (una), ha estat una constatació freqüent. Es tracta de les dificultats per accedir a la "justícia gratuïta" o per gaudir, una vegada concedida, d'una bona defensa. Cal dir que les dones separades i amb recursos escassos en són unes de les principals víctimes.

Cal remarcar que un 60% de les queixes tramitades cap a l'Ajuntament han tingut un resultat positiu (sigui per mediacions o per acceptació de les recomanacions del Síndic), mentre que només el 15,8% no han estat acceptades per l'Ajuntament (negatives) o un 7,9% han estat desestimades pel propi Síndic.

En resum, podem dir que la comunicació entre el Síndic de Greuges i l'Administració municipal ha millorat clarament en relació amb 2008 i que la confiança dels ciutadans cap a la institució del Síndic de Greuges s'ha reforçat lleugerament.

- En aquest sentit vull posar de manifest que, de les quatre **iniciatives d'ofici** impulsades pel Síndic, tres han estat acollides per l'Administració i la quarta, referent a estudiar *exhaustivament* l'estat de conservació del patrimoni local catalogat en mans privades, ha estat rebutjada, probablement pels termes absoluts emprats per mi mateix. Però no defalleixo de tornar a fer un plantejament *assumible* sobre el mateix tema.



- Per altra banda, el Síndic de Greuges de Cornellà està prestant una atenció especial a la relació freqüent amb la comunitat educativa, amb dos objectius prioritaris: garantir els drets dels infants (millorant els protocols d'actuació davant possibles situacions de risc) i fer seguiment de la millora dels resultats educatius i, sobretot, de la planificació dels instruments i suports per aconseguir-la.
- Finalment, crec que he de remarcar que hi ha àmbits en els quals altres síndics experimenten importants tensions, com per exemple Guàrdia Urbana, Espais Públics o Hisenda, mentre que a la nostra ciutat la relació queixes/resposta de l'Administració ha estat exemplar al llarg de 2009.

Crec que, com deia abans, la confiança dels ciutadans cap a la institució del Síndic de Greuges s'ha reforçat **lleugerament**. Si tinguéssim en compte que, l'any 2008, 24 de les 81 queixes tramitades feien referència al mateix cas, tindríem un augment del 56% de queixes. Aquesta xifra es compensaria, però, amb el menor nombre de mesos actius de 2008: l'estimació d'augment, en aquest cas, seria només del 17%.

Per tant, he de concloure que estem en una línia creixent, però moderada, de confiança i d'utilització de la institució del Síndic de Greuges. Estic convençut que encara estem lluny de la quantitat de queixes ateses per a una ciutat com Cornellà. Cal millorar la comunicació amb la ciutadania i arribar a tots els racons de la ciutat.

Acabo dient que la quantitat de queixes no té una correlació directa amb l'encert o el desencert del plantejament administratiu de l'Ajuntament. El que compta és el seu contingut. Hi ha queixes que posen al descobert deficiències importants en l'Administració. Les altres són una realitat que podem considerar dins el percentatge d'error natural, però que cal atendre. Per això té sentit la creació d'una institució com el Síndic de Greuges. Per això aquesta institució no és un *recurs temporal*, mentre no es resolen els quatre problemes greus. Sempre té sentit. No és en va que la seva institució moderna es va produir en les societats més democràtiques i amb les Administracions més avançades.

Frederic Prieto i Caballé  
Abril de 2010

**2. INFORME SOBRE LES  
ACTUACIONS DEL SINDIC DE  
GREUGES DE CORNELLÀ DE  
LLOBREGAT**

**ANY 2009**

## 2.1. Els drets dels ciutadans i ciutadanes de Cornellà de Llobregat.

Tal com determina el Reglament Orgànic del Síndic de Greuges de Cornellà, aquest té la funció de “Defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi en front de les actuacions municipals”.

En l'Informe 2008 ens va semblar convenient aprofundir en el sentit de la missió del Síndic, en com el Síndic de Greuges de Cornellà entenia la missió que se li havia encarregat i en com pensava exercir-la.

En aquest Informe 2009 volem fer un pas més i hem elaborat un “Quadre de Drets” que pugui servir per donar una notícia sintètica sobre allò que són els drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes, on estan recollits i quins són els seus desenvolupaments i complexitats, particularment en l'àmbit local.

Aquesta era una empresa complexa i difícil, però creiem que necessària, a la vista de la desorientació constatada en bastants dels ciutadans i ciutadanes que se'ns han adreçat i, sobretot, en altres que no ho han fet precisament per desconeixement. Més d'una persona en pregunta perplexa quina és la nostra funció i, sovint, es confon la defensa dels drets amb la defensa dels interessos. Calia, sobretot, diferenciar drets d'interessos. No tot el que és interès (legítim) de les persones ha de ser necessàriament el seu “dret”. I, al contrari, en molts casos ignorem que tenim dret a determinades coses, o que som portadors de drets que exigirien un determinat comportament de les administracions cap a nosaltres. Per aquesta raó ens hem atrevit a abordar l'elaboració del quadre que proposem, conscients que és perfectible i disposats a perfeccionar-lo permanentment.

El Quadre de Drets que posem al vostre abast té clarament dues parts. En la primera recollim els drets reconeguts en el que podríem anomenar textos constitucionals. En concret, la Declaració Universal de Drets Humans de les NU (1948), la Constitució espanyola (1978), la Carta de Drets Fonamentals de la UE (2000) i l'Estatut de Catalunya (2006).

En la segona part, però seguint la guia dels drets fonamentals, intentem resumir les concrecions a l'àmbit de l'Administració local a partir de la legislació municipal (Llei municipal i de règim local de Catalunya, Llei de procediment administratiu, Reglament Orgànic municipal de Cornellà, Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat i Codi de bones pràctiques administratives del Síndic de Catalunya). Així hom pot entendre que el dret fonamental a la informació es al darrere, per exemple, del dret a ser informats dels serveis, projectes i expedients municipals que reconeix el ROM

de Cornellà, i que aquests no poden ser considerats pels administradors com a components anodins d'uns protocols burocràtics que poden ser trivialitzats. Són drets fonamentals reconeguts.

Abans de continuar aquesta explicació, dos advertiments metodològics:

1. És obvi que l'exercici concret de molts dels drets fonamentals està regulat per les lleis aprovades pels òrgans legislatius de l'Estat o de la Comunitat autònoma, per exemple l'Estatut dels treballadors, la Llei General de la Seguretat Social, la Llei General de sanitat, la Llei del sòl, la Llei General tributària, etc. Però hem renunciat a entrar, de moment, en el deixament de la complexa legislació sectorial. Ens ha semblat que hauria fet inviable el quadre que havíem dissenyat i que l'objectiu hauria superat el nostre rol i la nostra capacitat (ja existeixen reculls legals infinitament més ben elaborats). Tanmateix volem cridar l'atenció de qui consulti aquest quadre sobre tres lleis recents que han reconegut explícitament drets que, fins ara, tenien un context més eteri. Ens referim a:
  - La Llei 30, de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
  - La Llei 12, de 2007, de serveis socials de Catalunya.
  - La Llei 18, de 2007, del dret a l'habitatge.
2. És obvi que la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat no té pròpiament un rang legal. És un conjunt de compromisos adoptats pels ajuntaments signants. Però, en la mesura que l'Ajuntament de Cornellà n'és signant, ens ha semblat correcte incloure referències a l'esperit dels compromisos assumits per la Carta, sense baixar a les concrecions. I, pel que fa al recent Codi de bones pràctiques administratives proposat pel Síndic de Greuges de Catalunya, ens ha semblat convenient citar quatre principis que recullen drets morals dels ciutadans i ciutadanes, malgrat no es recullin explícitament en el ROM. Finalment hem renunciat, de moment, a explicitar el contingut de les ordenances municipals o de reglaments de dubtosa aplicació, bàsicament per fer menys complex el quadre.

És obvi, per altra banda, que els drets sempre tenen la correspondència en el deure de respectar-los. No hi hem insistit perquè creiem que és obvi, però no volem deixar de citar-ho en aquesta introducció al quadre. Cal dir, però, que alguns dels drets citats ja suposen l'obligació de respectar-los, com el "Dret a un ordre social i internacional que protegeixi els Drets proclamats...". I ens ha semblat que calia respectar i citar el mandat constitucional de "defensar Espanya" o el de "contribuir econòmicament a la despesa pública". No teníem cap dret a escapar el Títol I de la CE tal com va ser aprovada.

Voldríem acabar (o començar) deixant clar el sentit fonamental dels drets i de la seva universalitat. Tota persona humana, pel fet de ser-ho, i al marge de la seva condició física, intel·lectual o moral, és portadora de drets. I, per tant aquests són inalienables. D'aquí la diferència radical amb els interessos. No tots tenim els mateixos interessos i els hem de gestionar amb respecte pels drets de tots.

I d'aquesta premissa se'n dedueix el primer i probablement el principal dels drets reconeguts, que hem volgut destacar a part, en tant que matriu de tots els altres drets:

- **Totes les persones tenen els mateixos drets i són iguals davant la llei i davant la societat. Ningú pot ser discriminat per la seva condició física (de gènere, de salut, de raça...), intel·lectual o moral (política, religiosa, sexual...). Tothom té dret, per tant, a tenir les mateixes oportunitats.**

### **Sigles utilitzades per designar els textos legals citats:**

Legislació constitucional:

- DUDH: Declaració Universal dels Drets Humans
- CE: Constitució Espanyola
- UE: Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea
- EC: Estatut de Catalunya

Legislació d'aplicació local:

- LMRLC: Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya
- LPA: Llei de Procediment Administratiu
- ROM: Reglament Orgànic Municipal de Cornellà de Llobregat
- CESDHC: Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat
- CBPA: Codi de Bones Pràctiques Administratives

## Quadre de Drets:

DRETS	ESPECIFICACIONS	TEXTOS	CONCRECIIONS A L'ÀMBIT ADMINISTRATIU LOCAL	TEXTOS
<b>Dret a la vida, la llibertat i la seva seguretat</b>	<p><i>L'Art 4 de la DUDH especifica l'abolició de l'esclavitud. El 5, el dret a no ser torturat o maltractat.</i></p> <p><i>La CE (Art. 15) assumeix aquests drets i aboleix la pena de mort.</i></p> <p><i>La UE especifica (Art.2) que ningú pot ser condemnat a pena de mort. Requereix (Art. 3) el consentiment del pacient, la prohibició de les pràctiques eugenèsiques, del lucre amb el cos humà i la clonació humana.</i></p>	<p>DUDH 3/4/5 CE, 15 UE, 1-5 EC, 4, 15</p>	<p><i>Les autoritats municipals fomenten el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants (CESDHC, Art. 1).</i></p>	<p>CESDHC, 1</p>
<b>Dret a la protecció de la Llei</b>	<p><i>Els Arts. 6-11 especifiquen els drets davant de la Llei i la Justícia, com la igualtat, la presumpció d'innocència, el dret a presentar recurs...</i></p> <p><i>L'Art. 17 de la CE especifica les condicions de detenció de les persones.</i></p> <p><i>L'Art. 24 desenvolupa el dret a la tutela judicial, l'Art. 25 les condicions de la privació de llibertat, l'Art. 26 prohibeix els "tribunals d'honor" en l'àmbit civil.</i></p> <p><i>L'Art. 53 garanteix la protecció judicial dels drets i llibertats</i></p>	<p>DUDH 6-11 CE, 17, 24-26, 53 UE, 20. 47-50 EC, 4</p>	<p><i>Per fer efectius els drets establerts a l'Art. 43 s'estableixen procediments administratius i jurisdiccionals o es pot demanar l'actuació del Síndic de Greuges. Per exigir l'establiment de serveis obligatoris es pot impugnar l'aprovació inicial del pressupost, si no en preveu les partides (LMRLC, Art. 44).</i></p>	<p>LMRLC, 44</p>

	<i>reconeguts. Adverteix que informaran la <b>legislació positiva</b> i que només podran ser reclamats en els termes fixats per aquesta.</i>			
<b>Dret a la vida privada, la família, el domicili, la correspondència i l'honor i la reputació</b>	<p><i>L'Art. 16 especifica el Dret a fundar una família lliurement, al marge de raça, nacionalitat o religió.</i></p> <p><i>L'Art. 22 de la CE recull el Dret a contraure matrimoni lliurement i en igualtat de condicions per a home i dona.</i></p> <p><i>La UE (Art. 8) especifica el Dret a la protecció de les dades personals.</i></p> <p><i>L'Art. 22 especifica el respecte a la diversitat cultural, religiosa i lingüística. Defensa la igualtat entre homes i dones (Art. 23).</i></p> <p><i>També l'EC especifica el Dret a la protecció de dades personals (Art. 31) i el Dret i Deure de conèixer les dues llengües oficials perquè cap persona pugui ésser discriminada per raons lingüístiques (Art.32)</i></p>	<p>DUDH 12/16</p> <p>CE, 18, 22</p> <p>UE, 6-9. 22. 23</p> <p>EC, 31, 32</p>	<p><i>CESDHC, Art. 3 es compromet a reconèixer el Dret a la llibertat cultural, lingüística i religiosa.</i></p> <p><i>En l'Art. 10, la CESDHC es compromet a protegir la família i la vida privada, en particular la dels infants, adoptant polítiques actives amb aquesta finalitat.</i></p>	<p>CESDHC, 3, 10</p>
<b>Dret a circular lliurement pel seu país i a fixar residència. A sortir del País i a tornar-hi.</b>		<p>DUDH 13</p> <p>CE, 19</p> <p>UE, 45-46</p> <p>EC, 4</p>	<p><i>La LMRLC (Arts. 39-42) defineix l'obligació i el dret d'empadronar-se en el municipi de residència, així com la gestió del Padró. Aquest dona lloc a la condició administrativa de</i></p>	<p>LMRLC, 39-42</p>

			<i>veïnatge i de català.</i>	
<b>Dret a cercar asil en cas de persecució</b>	<i>L'Art. 14 especifica que la persecució que dona dret a l'asil no ha de tenir com a causa la comissió de delictes comuns o d'actes oposats als principis de l'ONU. La UE (Art. 19) limita les expulsions.</i>	DUDH 14 CE, 13 UE, 18, 19 EC, 4		
<b>Dret a una nacionalitat</b>	<i>Especifica el dret a canviar de nacionalitat. La CE (Arts. 11-13) estableix els termes en que es reconeix la nacionalitat espanyola.</i>	DUDH 15 CE, 11-13 EC, 4		
<b>Dret a la propietat privada</b>		DUDH 17 CE, 33 UE, 17 EC, 4		
<b>Dret a la llibertat de pensament, de consciència i de religió</b>	<i>Especifica el dret a manifestar-ho.</i>	DUDH 18 CE, 16 UE, 10 EC, 4		
<b>Dret a la llibertat d'opinió i d'expressió, així com a la lliure informació</b>	<i>Inclou el Dret a no ser molestat per aquest motiu.</i>	DUDH 19 CE, 20 UE, 11 EC, 4	<i>La LMRLC (Art. 154) estableix l'obligació dels Ajuntaments a proporcionar la més ampla informació als ciutadans sobre llur activitat. Els ciutadans tenen dret a obtenir còpies dels acords i dels seus antecedents, a consultar la documentació i els arxius, així com les ordenances i reglaments, d'acord amb els procediments establerts (Art. 155).</i>	LMRLC, 154-156, 159-161 ROM, 172 CESDHC, 11



			<p><i>Les sessions del ple i les dels òrgans de participació son públiques (Art. 156). Els alcaldes poden, amb acord per majoria absoluta del ple, convocar consultes populars sobre afers de competència local (Arts. 159-161). El ROM (Art.172) estableix un conjunt de mitjans per canalitzar la informació als ciutadans.</i></p>	
<b>Dret a la llibertat de reunió i d'associació.</b>	<p><i>L'Art. 34 de la CE recull específicament el Dret a crear fundacions. L'Art. 52 regula les organitzacions professionals de defensa d'interessos econòmics.</i></p>	<p>DUDH 20 CE, 21, 22, 34, 52 UE, 12 EC, 4</p>	<p><i>Veure LMRLC, Art. 158 La CESDHC, Art. 9, assumeix el compromís de fomentar l'associacionisme i de cedir espais per reunions i trobades.</i></p>	<p><b>CESDHC, 9</b></p>
<b>Dret a la participació en la governació del seu país</b>		<p>DUDH 21 CE, 23 UE, 39-40 EC, 29</p>	<p><i>El municipi és l'element primari de participació ciutadana en els assumptes públics (LMRLC, Art. 46) El veïnatge dona Dret a ser elector i elegit i a participar en la gestió municipal, a rebre informació sobre la gestió i els expedients municipals i a sol·licitar la consulta popular (LMRLC, Art. 43). L'Ajuntament pot complementar l'organització municipal amb òrgans de participació</i></p>	<p>LMRLC, 43, 46, 48-49, 157, 158, 244, 248 ROM, 76, 102-104, 105-109, 173, 176-179, 180-186 <b>CESDHC, 8</b></p>

		<p><i>ciudadana, amb el Síndic municipal de greuges, etc. (LMRLC, Arts. 48-49)).</i></p> <p><b>El ROM de l'Aj. de Cornellà preveu la creació de Consells sectorials de participació i l'elecció d'un Síndic/a Municipal de Greuges (Arts. 102-104, 105-109)</b></p> <p><i>Els ciutadans poden exercir el dret de petició (Art.157).</i></p> <p><i>Les Associacions de Veïns, per acord del ple, tenen dret a: Rebre informació directa de llur interès, elevar propostes d'actuació municipal, formar part dels òrgans de participació i intervenir en les sessions del ple o de les comissions informatives (Art. 158).</i></p> <p><b>El ROM de l'Aj. de Cornellà no preveu la participació ciutadana en els plens i, excepcionalment, en les Comissions informatives (Art. 76).</b></p> <p><i>Els usuaris de serveis municipals poden participar en el seu</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>desenvolupament, per garantir el seu funcionament adequat i la seva millora (LMRLC, Art. 248). Una representació dels usuaris ha de participar en la comissió d'estudi prèvia a l'establiment d'un servei econòmic municipal de caràcter essencial (LMRLC, Art. 244)</i></p> <p><i>El ROM (Art. 173), reconeix el Dret de petició, de demanat aclariments, d'accedir a documentació i informació, a sol·licitar consulta popular, a utilitzar els serveis municipals i a exigir l'establiment de serveis públics obligatoris, a exercir els drets reconeguts a l'Art 35 de la LPA, a presentar queixes al Síndic de Greuges i a sol·licitar audiències públiques (Arts. 173, 176-179)</i></p> <p><i>El ROM (Art. 180-186) reconeix a les Entitats ciutadanes el Dret a rebre subvencions, a utilitzar bens i espais públics, a rebre informació, a proposar actuacions, a formar part de Consells sectorials, a rebre el "Cornellà Informa" i</i></p>	
--	--	---	--

			<p><i>altres publicacions municipals del seu interès i a col·laborar en la gestió d'assumptes públics.</i></p> <p><i>El ROM (Arts. 30-46) recull els Drets que assisteixen els membres de la Corporació municipal.</i></p> <p><i>La CESDHC, Art. 8, es compromet a fomentar la participació política i a treballar pel dret de vot de tots els veïns que portin més de 2 anys de residència.</i></p>	
<p><b>Dret a la seguretat social i a la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables.</b></p>	<p><i>En l'Art. 23 s'especifiquen el Dret al treball a la, protecció contra l'atur, a la igualtat de salari a igual treball, a constituir sindicats.</i></p> <p><i>En l'Art. 24 s'especifica el Dret al descans.</i></p> <p><i>En l'Art. 25 s'especifica el Dret a poder satisfer les necessitats familiars, especialment en cas de malaltia, maternitat i infantesa.</i></p> <p><i>En l'Art. 26 s'especifica el Dret a l'educació i el dels pares d'escollir-ne les característiques.</i></p> <p><i>En l'Art. 27 es consagren el Dret a participar en la vida cultural de la comunitat i al respecte de les creacions científiques o artístiques de que es signi autor.</i></p> <p><i>L'art. 27 de CE,</i></p>	<p>DUDH 22-27</p> <p>CE, 27, 28, 35, 37, 38, 39-51</p> <p>UE, 13-16, 24-26, 27-38.</p> <p>EC, 16-28</p>	<p><i>El veïnatge dona dret a utilitzar els serveis públics municipals, d'acord amb llur naturalesa i amb les normes vigents i, fins i tot, a exigir l'establiment d'un servei públic, si és competència obligatòria (LMRLC, Art. 43).</i></p> <p><i>La CESDHC, Art. 4, es compromet a protegir els col·lectius i els ciutadans més vulnerables.</i></p> <p><i>Art. 12, garanteix el Dret general als serveis públics de protecció social.</i></p> <p><i>Art. 13 garanteix el dret a l'educació i contribueix a la lluita contra el sexisme, la xenofòbia i la discriminació.</i></p> <p><i>L'Art. 14 assumeix</i></p>	<p>LMRLC, 43</p> <p>CESDHC, 4, 12, 13, 14, 15, 16, 17-18, 19-22</p>

	<p><i>articula el Dret a l'educació i reconeix l'autonomia de les Universitats.</i></p> <p><i>L'Art. 28 de CE, recull el dret a crear sindicats i a la vaga.</i></p> <p><i>L'Art. 35 estableix el Dret i Deure de treballar.</i></p> <p>L'Art. 37 de la CE especifica el dret a la negociació col·lectiva, i l'Art. 38 la llibertat d'empresa.</p> <p>L'Art. 39 especifica la protecció a la família i, especialment, als infants. El 40 la promoció de condicions favorables pel progrés social i econòmic, el reciclatge professional, la seguretat i higiene en el treball i el descans dels treballadors. El 41 garanteix el sistema de Seguretat Social. El 42 els drets socials i econòmics dels treballadors espanyols a l'estranger. El 43 la prevenció de la salut. L'Art. 44 promou l'accés a la cultura i el foment de la investigació. El 45 el medi ambient i la qualitat de vida. El 46 la conservació del Patrimoni artístic. L'Art. 47 defineix el</p>		<p><i>compromisos per garantir el treball a tothom.</i></p> <p><i>L'Art. 15 reconeix el Dret a la Cultura, en la seva diversitat.</i></p> <p><i>L'Art. 16 assumeix compromisos per garantir el Dret a l'habitatge.</i></p> <p><i>Els Arts. 17-18 assumeixen el compromís de fomentar la salut de tots i un medi ambient sa.</i></p> <p><i>Igualment recull el Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible (Art. 19), a un transport públic, una circulació fluida i a la tranquil·litat (Art. 20), al lleure (Art. 21) i a un consum just i garantitzat (Art. 22).</i></p>	
--	--	--	---	--

	<p>Dret a l'habitatge i l'ús social del sol.</p> <p>L'Art. 48 promou la participació dels joves.</p> <p>L'Art. 49 garanteix atenció a les persones amb discapacitats,. El 50 garanteix el sistema de pensions i atencions a la gent gran.</p> <p>L'Art. 51 planteja la protecció del consum i dels consumidors.</p> <p>La UE especifica (Art. 32) la prohibició del treball infantil.</p> <p><b>L'EC especifica (Art.19) el dret de les dones a desenvolupar-se plenament en llibertat. Planteja el Dret a les atencions socials (Art.24) I especifica el deure de col·laborar en la conservació del patrimoni natural i contra la contaminació (Art. 27.</b></p>			
<p><b>Dret a un ordre social i internacional que protegeixi els Drets proclamats en la DUDH</b></p>	<p><i>L'Art. 29 especifica que tot hom té deures envers la comunitat i les altres persones. I que els drets especificats mai poden justificar actes individuals o estatals contra els principis de l'DUDH.</i></p>	<p>DUDH 28-30</p>	<p><i>La CESDH, Art. 6, assumeix el compromís de cooperar amb col·lectius d'altres països.</i></p>	<p><b>CESDHC, 6</b></p>

<b>Dret i obligació de defensar Espanya</b>	<i>L'Art. 30 de la CE defineix els drets i deures dels espanyols respecte a la defensa militar i civil d'Espanya, especialment en casos de catàstrofe o risc públic.</i>	CE, 30		
<b>Dret a viure amb dignitat el procés de la mort</b>	<i>L'EC contempla específicament aquest Dret (Art. 20)</i>	EC, 20		
<b>Obligació de contribuir a la despesa pública i Dret a l'eficàcia i eficiència d'aquesta.</b>		CE, 31	<i>La condició de veí comporta l'obligació de contribuir econòmicament a les competències municipals (LMRLC, Art. 41) El ROM recull aquest Dret i Deure de contribuir a la despesa pública municipal (Art 173).</i>	LMRLC,43 ROM, 173
<b>Dret a una bona Administració</b>	<i>La UE introdueix explícitament aquest Dret, cada vegada més important pels ciutadans (Art. 41-44). També l'EC insisteix en aquest concepte (Art. 30))</i>	UE, 41-44 EC, 30	<i>La LPA, en l'Art. 35, defineix el Dret a conèixer l'estat de tramitació d'expedients en els que es sigui interessat(Art. 31), obtenir còpia dels documents, identificar els instructors i a obtenir còpia segellada dels documents que es presentin. Estableix també el dret a formular al·legacions i a que siguin considerades en la redacció de la resolució, a no presentar documents no exigits per les normes, a obtenir informació sobre els requisits jurídics i</i>	LPA, 31, 35 ROM, 158, 173, 174 CESDHC, 23-24, 25-28 CBPA, 6, 10, 11,16

		<p><i>tècnics de les tramitacions i a ser informat prèviament a la tramitació d'un expedient.</i></p> <p><i>L'Art. 35 estableix també el Dret a emprar qualsevol de les llengües oficials en el territori.</i></p> <p><i>L'Art. 35 estableix també el Dret a accedir als arxius i registres de les Administracions públiques, d'acord amb uns requisits.</i></p> <p><i>L'Art. 35 de la LPA també estableix el Dret a exigir responsabilitats a les Administracions públiques i al personal al seu servei, quan correspongui.</i></p> <p><i>El ROM (Art.174) crea una Oficina d'Atenció al Ciutadà.</i></p> <p><i>La CESDHC (Arts. 23-24) garanteix el Dret a l'eficàcia de l'Administració, l'adopció de mitjans d'avaluació i de compromisos de transparència.</i></p> <p><i>Els Arts. 25-28 de la CESDHC estableix diversos mecanismes de garantia dels Drets Humans de proximitat a nivell de la ciutat: Justícia local, policia de proximitat, mediadors socials, síndics de greuges, pressupost participatiu.</i></p>	
--	--	--	--



			<i>El CBPA, en els Principis 6,10, 11 i 16 especifica el dret dels administrats a rebre un tracte diligent i correcte per part de l'Administració, a ser escoltat, a ser atès en un termini raonable i a ser indemnitzats per l'Administració, quan s'escau.</i>	
<b>Dret i Deure de solidaritat, en el marc de la ciutat</b>			<i>La CESDHC, en l'Art. 5, es compromet a afavorir la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans/ nes.</i>	CESDHC, 5 CESDHC, 5

## 2.2. El procediment

### 2.2.1. Recepció de consultes i queixes:

Tal com defineix el RO del Síndic (articles 9 i 10), els ciutadans (a títol individual o com a societat) es poden adreçar al Síndic de Greuges per *“qualsevol dels procediments establerts a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, o mitjançant el Registre Telemàtic de l’Oficina”*.

En el cas concret de Cornellà, els ciutadans poden presentar les seves queixes o consultes a través del formulari inclòs en la web ([www.cornellaweb.cat/sindic](http://www.cornellaweb.cat/sindic)) o de l’adreça electrònica [sindicdegreuges@aj-cornella.cat](mailto:sindicdegreuges@aj-cornella.cat), per fax (933763519) o telèfon gratuït (900704070), per carta postal o presencialment, acudint a l’Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà (Mn. Andreu, 13-19, 3r.) o als centres cívics d’Almeda, Font Santa-Fatjó o Riera, barris als quals es desplaça el Síndic una vegada al mes, d’acord amb la respectiva associació de veïns.

En l’experiència dels mesos transcorreguts, els mitjans telemàtics i la visita presencial han estat els mitjans més utilitzats pels ciutadans i ciutadanes. Sempre es fa acusament de rebut de les comunicacions no presencials. Posteriorment, una vegada examinat el cas, els ciutadans rebran la comunicació sobre l’admissió o no de la seva queixa a tràmit. Quan es tracta d’una consulta, una vegada estudiat què es pot fer per encarrilar el problema, s’informa als interessats o interessades, immediatament o una vegada realitzada alguna gestió des de l’Oficina del Síndic.

### 2.2.2. Atenció, orientació i derivació de les consultes:

Des del primer moment d’obrir al públic l’Oficina del Síndic de Greuges ens va semblar que, al marge de la viabilitat com a queixa del que els ciutadans i ciutadanes ens plantejaven, calia fer una primera atenció, escoltant el seu problema i ajudant-los a ordenar la seva informació.

La primera de les situacions constatades és que hi ha ciutadans o ciutadanes que tenen realment una queixa o un greuge, però acudeixen al Síndic de Greuges sense haver formulat la seva reclamació o desacord prèviament a l’Ajuntament (o a l’Administració que correspongui). Aquestes queixes no poden ser acceptades directament pel Síndic, que és una darrera instància. La relació entre la ciutadania i l’Ajuntament ha de ser directa i el Síndic no pot ser un intermediari entre ells. L’Ajuntament té els seus propis mecanismes per

reclamar. Només en cas que aquests mecanismes ordinaris no funcionin o ho facin incorrectament, el Síndic intervindrà per mirar de corregir el mal funcionament de l'Administració i restituir el ciutadà o ciutadana en el seu dret. *En aquests casos indiquem a les persones interessades que han de presentar inicialment la seva reclamació a l'Ajuntament (o organisme administratiu adient), els indiquem com fer-ho i, en alguns casos, els ajudem a redactar la seva reclamació, indicant-los que, en cas de no rebre resposta acceptable, poden tornar a l'Oficina del Síndic de Greuges i formular la seva queixa.*

En altres casos derivem les persones a altres instàncies adequades, sigui a organismes públics d'atenció al ciutadà (Serveis Socials), a oficines públiques d'informació específica (OMIC) o de mediació, o bé a organismes privats responsables d'afrontar determinat tipus de problemes (associacions de veïns, de familiars de persones afectades per determinades malalties o discapacitats, d'atenció social directa, com Càritas, Coordinadora contra la Marginació, Acció Solidària, etc.). Quan ho considerem convenient, per la complexitat del cas o per les característiques de la persona, ens posem directament en contacte amb la instància aconsellada per facilitar l'acolliment.

### **2.2.3. Queixes no acceptades a tràmit:**

Cal diferenciar entre aquest supòsit de no acceptació a tràmit i les queixes que, una vegada tramitades, sigui per inexistència de fonament en l'actuació municipal (o d'altres administracions) objecte de queixa, sigui per resposta negativa de l'Administració o altres factors, són desestimades.

No s'han acceptat a tràmit algunes queixes que implicaven l'Administració de Justícia (tot i que hem ajudat a redactar la queixa adreçada a l'Audiència territorial) o que tenien obert un procediment judicial, altres que no tenien cap fonament reclamatori pel que fa a l'Administració o, en alguns casos, que la queixa pròpiament s'adreçava a particulars (en aquests casos hem adreçat les persones a organismes de conciliació adequats o a associacions especialitzades). Moltes de les queixes no admeses a tràmit han estat computades, doncs, com a consultes.

### **2.2.4. Estudi de les queixes acceptades a tràmit:**

- Documentació presentada pels interessats: tota persona que presenta una queixa al Síndic de Greuges ha de fonamentar-la, en la mesura del possible. Per tant, normalment existeix una documentació inicial, que el propi Síndic pot demanar que sigui ampliada, quan n'existeix la possibilitat: documentació referent a l'acte municipal origen de la queixa, còpia de les reclamacions presentades a l'Ajuntament, la resolució municipal, si existeix (freqüentment la seva inexistència és

l'origen de la queixa), així com altres documents que ajudin a determinar la procedència o no de l'acte municipal o de la seva resolució. El mateix podem dir quan la queixa fa referència a una altra Administració.

- Petició d'informe municipal: una vegada acceptada la queixa a tràmit, i havent demanat la informació i documentació disponibles per part dels interessats en la queixa, es procedeix a comunicar el contingut de la queixa a l'Ajuntament, demanant un informe del departament corresponent sobre els aspectes que el Síndic considera més necessari aclarir, demanant la documentació oportuna o, en determinats casos, una reunió amb els responsables del departament. Aquest informe, d'acord amb el que determina l'article 13 del RO del Síndic, hauria de ser expedit en el termini màxim de 15 dies, si no concorren especials circumstàncies, cas en el qual el Síndic pot ampliar el termini. Després de l'experiència de 2009, el Síndic de Greuges ha de fer, al respecte, les següents observacions:

- Després de la presentació de l'Informe 2008 al Ple municipal, *ha millorat la generalització de la puntualitat i la suficiència* dels informes emesos pels responsables dels departaments municipals.
- Tanmateix això no vol dir que els informes incorrectes hagin desaparegut. És més, en algun cas hem constatat la possible falsedat d'algun d'ells, sobre el qual se'ns ha negat ras i curt l'existència del possible error. El Síndic ho ha posat en coneixement dels responsables polítics corresponents.
- Ha de quedar clar que la petició d'un informe municipal no pressuposa cap resolució referent a la queixa. És, en canvi, una oportunitat de l'Administració per tornar a examinar la justícia i l'equanimitat dels seus actes.
- Si el Síndic de Greuges estima insuficient l'informe presentat per l'Administració municipal pot tornar a demanar més informació o la documentació que consideri necessària.

Aquesta comunicació sol·licitant informe municipal s'envia per triplicat, d'acord amb el que es determina en el Reglament. A l'alcalde, en la persona de la secretària general, al cap del departament corresponent i al regidor delegat a qui correspongui (el regidor té dret a conèixer la queixa que afecta el departament corresponent i a intervenir en l'elaboració de l'informe al Síndic, si aprecia en la queixa elements d'interès polític).

- Recerca legal o tècnica: excepte en casos de menor calat, es requereix que el Síndic accedeixi al coneixement de les determinacions legals sobre el cas objecte de la queixa, o a l'anàlisi tècnica que pot determinar i fixar el supòsit contemplat. Des de la pròpia Oficina del Síndic de Cornellà, en la major part dels casos, o amb l'assessorament de professionals, dels membres del Fòrum SD o dels assessors del Síndic

de Greuges de Catalunya, quan resulta convenient, es garanteix el coneixement dels aspectes legals o tècnics dels casos.

- Estudi del cas a la llum dels drets de les persones: el Síndic de Greuges analitza també els casos, tenint en compte el conjunt de circumstàncies personals que hi concorren, amb la finalitat de poder redactar una resolució que, tot respectant la legalitat, en permeti una aplicació equànime.

#### **2.2.5. Queixes amb mediació (*solució amistosa*):**

Quan el Síndic de Greuges aprecia la possibilitat de mitjançar per arribar a un acord entre el ciutadà o ciutadana i l'Ajuntament o per obtenir una determinada decisió municipal, proposa a ambdues parts una mediació (entesa com a *solució amistosa*).

Segons els casos, aquesta mediació es formalitza més o menys (pot arribar a ser simplement una gestió del Síndic davant un determinat departament), podent arribar, en algun cas, a l'acceptació per ambdues parts d'un arbitratge tècnic independent.

Aquesta és una forma de resolució de les queixes que resulta, quan és possible, realment desitjable i eficient.

#### **2.2.6. Queixes desestimades:**

Quan la queixa presentada, després de disposar dels informes necessaris, està clar que no pot prosperar, sigui perquè queda clara la correcció de l'actuació municipal, sigui perquè no existeix possibilitat raonable de provar la raó del ciutadà o ciutadana, el Síndic de Greuges resol la seva desestimació i arxiu, traslladant al ciutadà o ciutadana les raons d'aquesta desestimació, així com el detall dels tràmits efectuats.

#### **2.2.7. Resolucions amb recomanació a l'Ajuntament:**

Quan el Síndic de Greuges, una vegada obtinguts tots els informes i realitzats els tràmits pertinents, aprecia que assisteix alguna raó per tenir en compte la queixa, totalment o parcialment, o bé que, malgrat no es pugui atendre la queixa per imperatiu legal, l'Ajuntament hauria de corregir alguna cosa en la forma d'atendre situacions semblants, aleshores inclou en la seva resolució una recomanació a l'Ajuntament.

Es clar que l'Ajuntament no està obligat a acceptar la recomanació del Síndic, però l'hauria de contestar, especificant si l'**accepta**, l'**accepta parcialment** o si **no l'accepta**, explicitant en aquest cas les raons que sustenten aquesta decisió. Aquest és un aspecte del procediment que no havia estat prou contemplat en el protocol de la relació entre el Síndic i l'Ajuntament, però després de la presentació de l'Informe 2008 la pràctica d'aquest protocol ha millorat notablement. De fet, la majoria de recomanacions són contestades pels diversos departaments municipals.

Aquest Síndic, però, agrairia que les manifestacions d'acceptació o no de les seves recomanacions fossin més sovint *el fruit d'un treball conjunt previ*, evitant els formalismes que no porten a la millora de l'Administració municipal.

Quan l'acceptació de la recomanació del Síndic comportaria un nou acte municipal o la correcció d'un acte anterior, restituint al ciutadà o ciutadana, s'hauria d'especificar. Al contrari, el Síndic de Greuges es troba que ha de comunicar als interessats que *s'ha acceptat la seva recomanació* i que, per tant, es tanca l'expedient, sense estar segur que no els està enganyant. Ara li hem de dir que, si no s'aplica al seu cas, *torni a venir a l'Oficina del Síndic*.

#### **2.2.8. Queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya i al Defensor del Pueblo d'Espanya:**

En aquells casos en què l'Administració origen de la queixa del ciutadà o ciutadana de Cornellà és la Generalitat, o qualsevol dels ens o societats concessionàries que en depenen, el Síndic de Cornellà deriva la queixa al Síndic de Catalunya, seguint un conveni tàcit de col·laboració. El Síndic de Catalunya informa puntualment de tot el procés, tant als autors de la queixa, com al Síndic de Cornellà, al qual alguna vegada consulta en determinades qüestions de les seves resolucions.

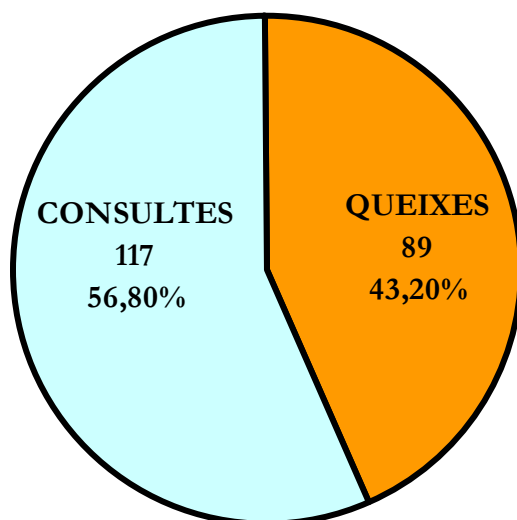
Quan es tracta de queixes que afecten organismes o serveis estatals, el Síndic de Cornellà s'adreça al Defensor del Pueblo.

Tant en un cas, com en l'altre, la col·laboració és satisfactòria. Tanmateix, en alguns casos de *gestió compartida* entre dues administracions, resulta pesat i lent haver de fer tota la gestió a través d'un altre síndic (per exemple, en el cas de l'aplicació de la Llei de protecció a la dependència).

## 2.3. Resum estadístic de queixes i consultes.

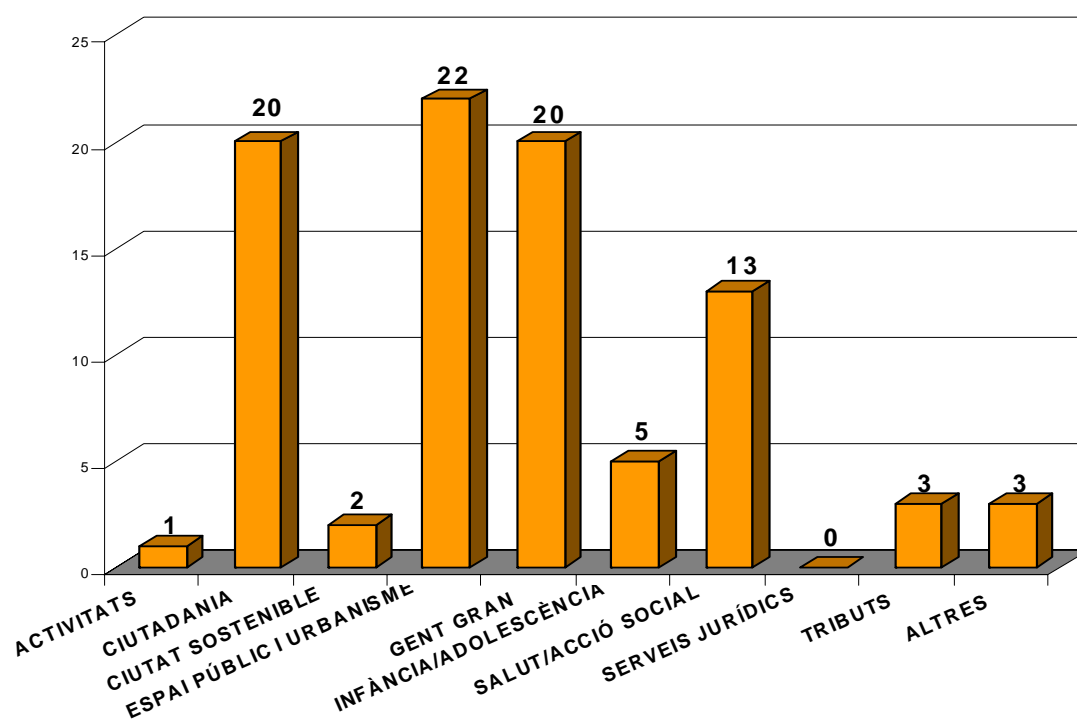
### 2.3.1. Nombre total i percentatge de queixes i consultes :

2009	Total	Percentatge
Queixes	89	43,20 %
Consultes	117	56,80%
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>



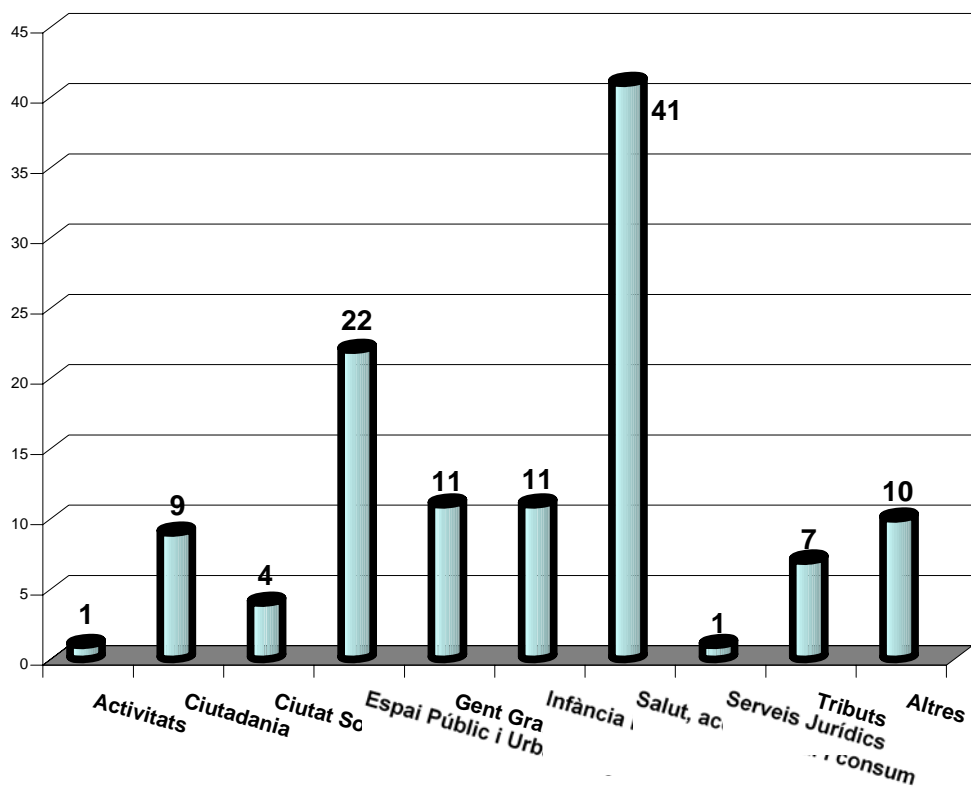
### 2.3.2. Queixes i consultes segons contingut temàtic :

Queixes	Total	Percentatge
Activitats	1	1,12
Ciutadania	20	22,47
Ciutat Sostenible	2	2,25
Espai Públic i Urbanisme	22	24,72
Gent Gran	20	22,47
Infància i Adolescència	5	5,62
Salut i Acció Social	13	14,61
Serveis Jurídics	0	0
Tributs	3	3,37
Altres	3	3,37
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>



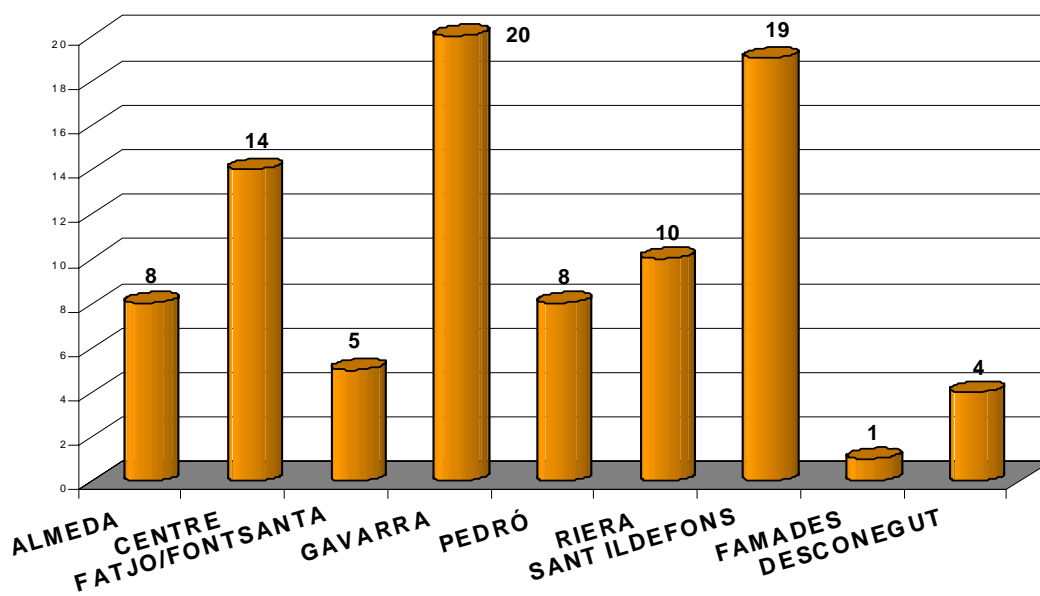


Consultes	Total	Percentatge
Activitats	1	0,86
Ciudadania	9	7,69
Ciutat Sostenible	4	3,42
Espai Públic i Urbanisme	22	18,80
Gent Gran	11	9,40
Infància i Adolescència	11	9,40
Salut, acció Social i consum	41	35,04
Serveis Jurídics	1	0,86
Tributs	7	5,98
Altres	10	8,55
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00</b>

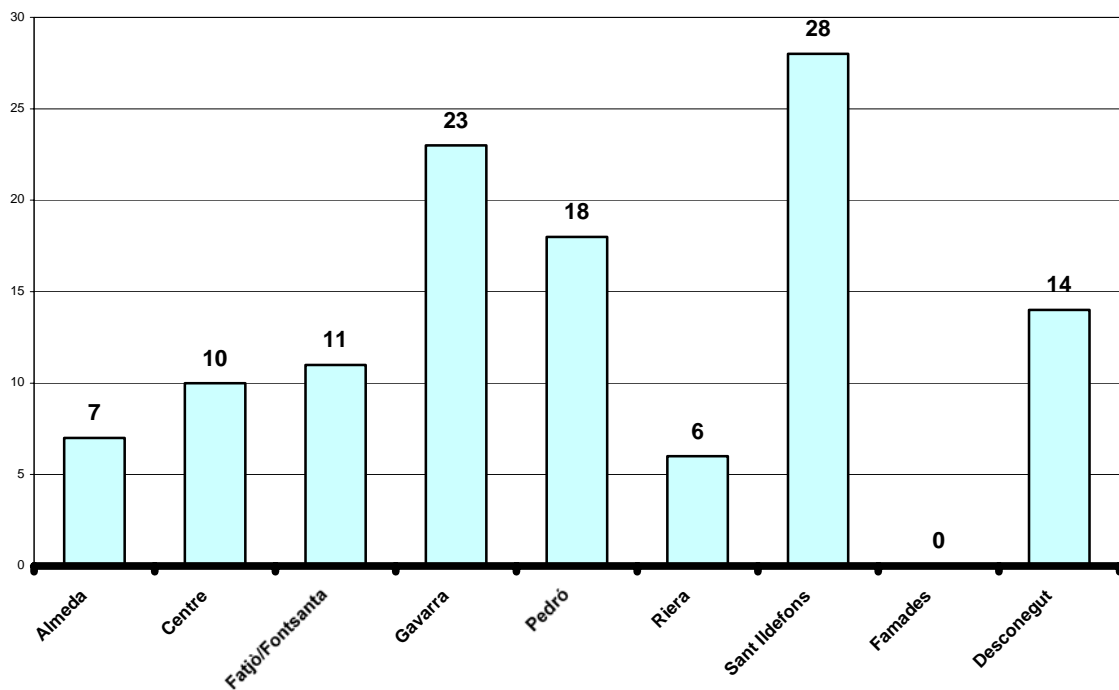


### 2.3.3. Queixes i consultes segons barri de residència del ciutadà/na:

Queixes	Total	Percentatge
Almeda	8	8,98
Centre	14	15,74
Fatjó/Fontsanta	5	5,62
Gavarra	20	22,47
Pedró	8	8,98
Riera	10	11,24
Sant Ildefons	19	21,35
Famades	1	1,12
Desconegut	4	4,50
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>

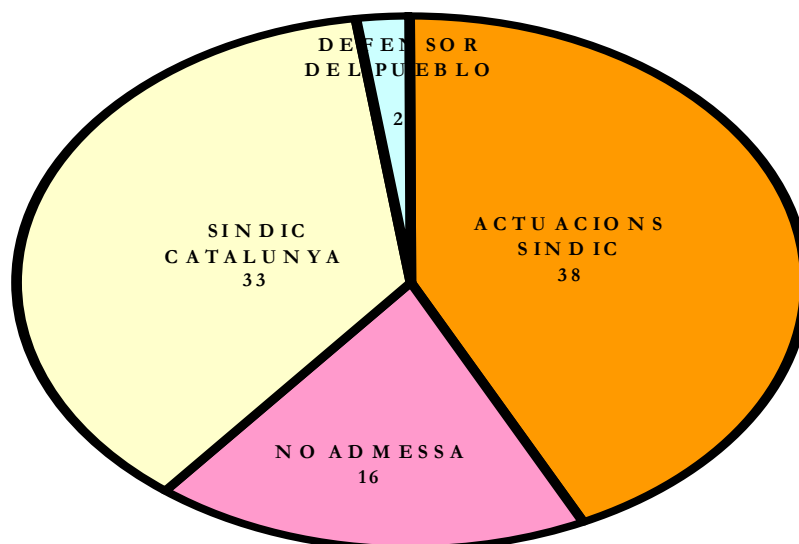


Consultes	Total	Percentatge
Almeda	7	5,98
Centre	10	8,55
Fatjó/Fontsanta	11	9,40
Gavarra	23	19,66
Pedró	18	15,38
Riera	6	5,13
Sant Ildefons	28	23,94
Famades	0	0
Desconegut	14	11,96
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00</b>



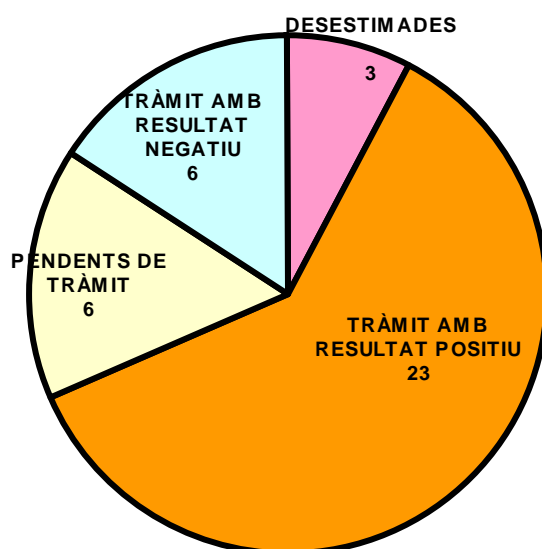
2.3.4. Situació de la tramitació de les queixes rebudes: nombre i percentatge:

Situació Queixes	Total	Percentatge
Actuació Síndic	38	42,70
No Admesa	16	17,98
Síndic Catalunya	33	37,07
Defensor Pueblo d'Espanya	2	2,25
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>



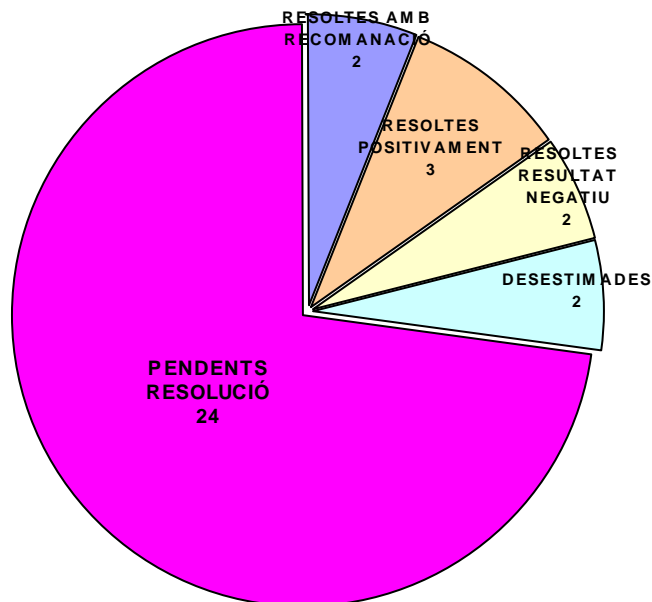
### 2.3.5. Actuació Síndic respecte a les queixes rebudes: nombre i percentatge:

Actuació Queixes	Total	Percentatge
Desestimades	3	7,89
Tràmit amb resultat positiu	23	60,53
Tràmit amb resultat negatiu	6	15,79
Pendent de tràmit	6	15,79
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,00</b>

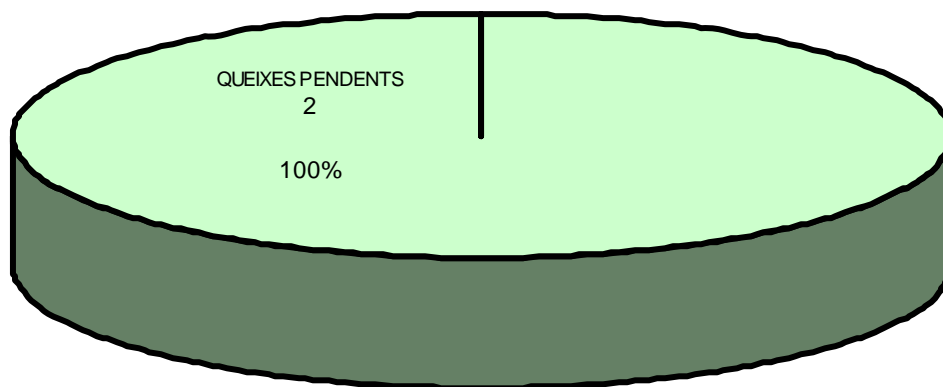


2.3.6. Situació de les queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya i al Defensor del Pueblo d'Espanya.

Síndic de Catalunya	Total	Percentatge
Desestimades	2	6,06
Resoltes negatives	2	6,06
Resoltes positives	3	9,09
Resoltes amb recomanació	2	6,06
Pendents	24	72,73
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

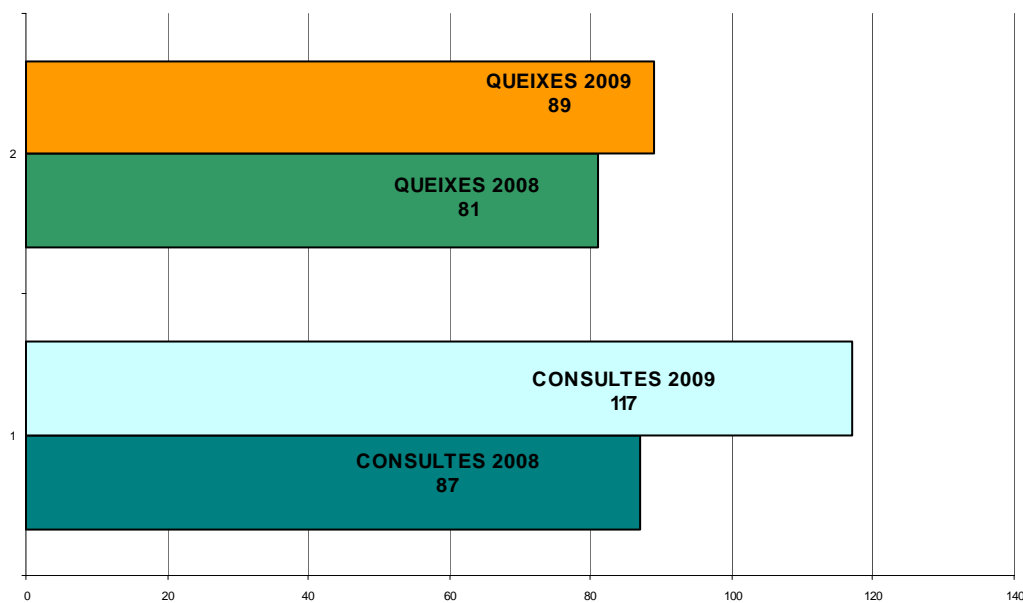


Defensor del Pueblo de España	Total	Percentatge
Pendents tràmit	2	100
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>



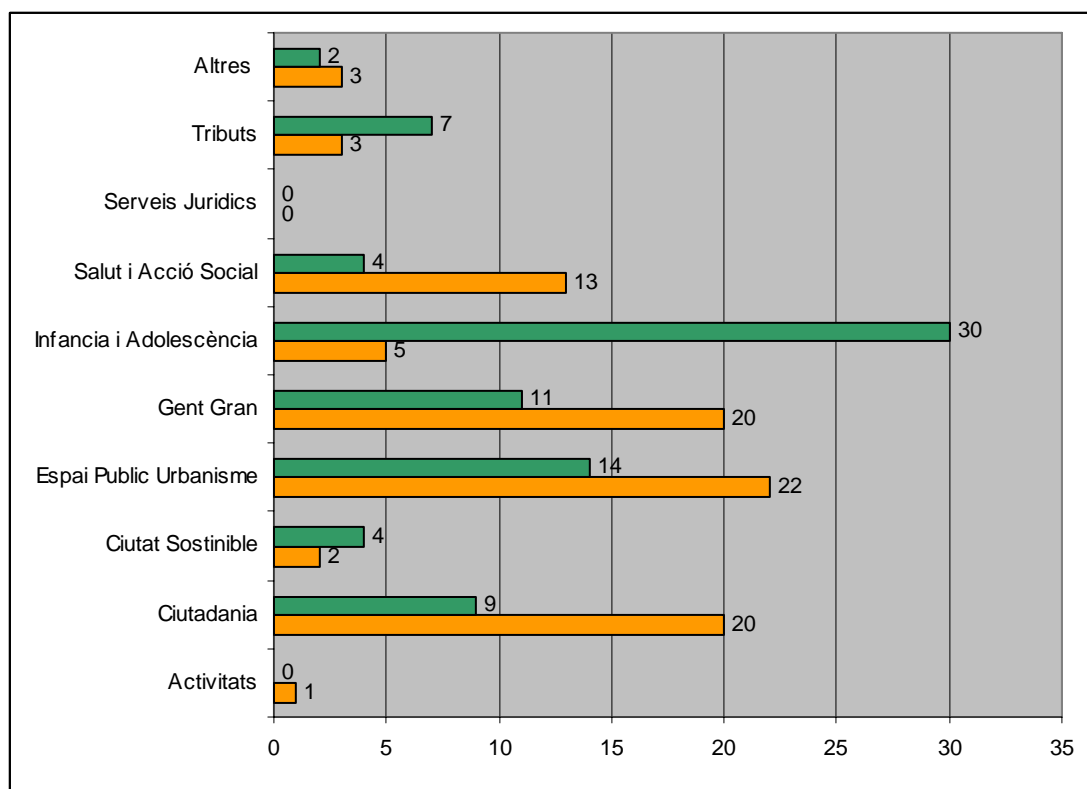
### 2.3.7. Relació de les queixes i consultes 2008-2009.

Total	2009	2008
Queixes	89	81
Consultes	117	87



### 2.3.8. Relació de les queixes 2008-2009 per temes:

Queixes	2009	2008
Activitats	1	0
Ciutadania	20	9
Ciutat Sostenible	2	4
Espai Públic i Urbanisme	22	14
Gent Gran	20	11
Infància i Adolescència	5	30
Salut i Acció Social	13	4
Serveis Jurídics	0	0
Tributs	3	7
Altres	3	2
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>81</b>





## 2.4. Iniciatives d'ofici.

### 2.4.1. Qüestions sobre la gestió de l'escolarització a Cornellà

En vista de les queixes rebudes pels problemes d'escolarització a l'inici del curs 2008-2009, que van ser tramitades directament i a través del Síndic de Greuges de Catalunya, el Síndic de Greuges de Cornellà va decidir endegar una iniciativa que permetés corregir els problemes a l'inici del següent curs 2009-2010.

1. Els mesos de maig i juny de 2008 el Síndic de Greuges de Cornellà va rebre queixes sobre l'escolarització d'uns vint nens/nenes de tres anys del barri de FontSanta-Fatjó en escoles situades entre 3 i 4,5 Km de distància, per no poder ser absorbits al CEIP Suris.
2. En vista de la inexistència d'una oficina municipal d'escolarització, com a òrgan de cogestió entre Ajuntament i Departament d'Educació, el SG de Cornellà es va veure obligat a transferir les queixes, que considerava raonables, al SG de Catalunya, únic competent quan l'Administració responsable és de la Generalitat.
3. Per altra banda, l'Oficina del Síndic de Cornellà va tenir indicis sobre la possibilitat que es produïssin tensions de segregació en l'escolarització al barri de St. Ildefons.
4. El SG de Cornellà es va proposar, tanmateix, d'ofici interessar-s'hi davant l'Ajuntament per mirar de garantir el futur amb major respecte a la situació de les famílies.
5. En conseqüència, el SG de Cornellà planteja a l'Àrea de Polítiques de Ciutadania les següents preguntes:
  - Per quina raó l'Ajuntament de Cornellà no ha acordat amb el Departament d'Educació de la Generalitat la constitució de l'Oficina Municipal d'Escolarització, possibilitat recollida en el "Pacte Nacional per l'Educació", ampliant així la seva capacitat d'intervenció, en favor de les famílies de Cornellà, en les decisions d'escolarització i facilitant l'exercici del dret d'informació i reclamació dels ciutadans?

- Si bé era raonable la simplificació de la zonificació escolar de Cornellà, vigent fins al curs 2006/2007 (cinc zones), l'Ajuntament considera que les dues zones actuals, en particular la que recull tota la trama urbana de la plana deltaica (sota la via de RENFE) són acceptables des del punt de vista de l'atenció justa a les famílies?
- Quina previsió de població de tres anys fa l'Ajuntament per al curs que ve i els successius als barris de Font Santa-Fatjó-Suris i d'Almeda?
- Quines són la ubicació definitiva i les previsions de capacitat i calendari de construcció del CEIP "Cornellà-Almeda"?
- Quina és la previsió de creixement urbà a Cornellà els propers cinc anys i, especialment en la nova implantació a la zona de Ribera (Les Aigües)?
- Quina previsió de creixement de la demanda escolar fa l'Ajuntament per als pròxims 5 anys?
- Quina és la situació d'escolarització d'alumnes estrangers en les escoles de Cornellà, una vegada iniciat el curs? De quins recursos de suport disposen les escoles amb majors dificultats?
- Quina "matrícula viva" hi va haver durant el curs passat a Cornellà? Com es gestiona l'adscripció als centres d'aquesta matrícula sobrevinguda?
- Quines són les línies mestres en què l'Ajuntament i el Departament d'Educació estan treballant, en el marc de la Taula de Planificació?

L'únic objectiu del SG de Cornellà és col·laborar en la millora del servei als ciutadans, en el marc del respecte dels drets i de l'equanimitat. En conseqüència, adreça confidencialment aquestes qüestions a l'Àrea de Polítiques de Ciutadania, amb l'esperança d'obtenir una resposta el més satisfactòria possible, des del realisme i la gradualitat que sigui raonablement acceptable, tot i que es reserva, si és el cas, el dret a presentar recomanacions als responsables municipals.

Cornellà de Llobregat, 1 d'octubre de 2008.

Frederic Prieto  
Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat

El 3 de febrer de 2009, el Síndic de Cornellà s'adreça novament al Departament d'Educació de l'Ajuntament que, malgrat havia fet arribar altres informacions, restava sense informar de les previsions adoptades per al curs següent.

“D'acord amb el que estableix l'article 1 del Reglament Orgànic del Síndic de Greuges, aquest “en qualsevol cas...podrà supervisar les activitats de l'Administració municipal, exercint la seva funció amb total independència i objectivitat”.

En aquest sentit,

Vist l'informe del Sr. Enric Termens, director d'Educació, del 02.12.08, en què s'informava a aquest Síndic de Greuges dels treballs en curs de la Taula de Planificació, constituïda entre l'Ajuntament de Cornellà i la Delegació del Departament d'Educació de la Generalitat.

Vista la informació proporcionada, al respecte, pel Departament d'Educació de la Generalitat al Síndic de Greuges de Catalunya, en la qual es reitera la constitució de la Taula de Planificació amb l'Ajuntament “per valorar la idoneïtat de la zonificació escolar per tal d'intentar ajustar al màxim la zonificació geogràfica i demogràfica a les zones d'escolarització, de forma que, en aquesta ocasió, “la previsió de llocs escolars s'ha calculat no només per zones, sinó per barris”.

(...)

Vista la recepció de consultes de veïns de Font Santa-Fatjó sobre les condicions d'escolarització d'infants de tres anys per al curs 2009-2010, de les quals aquest Síndic s'ha compromès a fer el seguiment.

En conseqüència, el Síndic de Greuges de Cornellà sol·licita informació exhaustiva al Departament d'Educació de l'Ajuntament de Cornellà sobre la planificació del procés d'escolarització 2009-2010 i, en particular, sobre els següents aspectes:

1. Quina zonificació escolar es planteja per la gestió futura de l'escolarització a Cornellà?
2. Com es pensa gestionar la demanda d'escolarització de nens i nenes de tres anys del barri de Font Santa-Fatjó?
3. (...)

Aquesta iniciativa ha estat parcialment atesa mitjançant la signatura d'un conveni entre l'Ajuntament i la Generalitat, que garanteix importants inversions escolars i les bases de col.laboració educativa d'ambdues administracions. També cal consignar les millores introduïdes per l'Ajuntament en el transport públic per comunicar millor barris i escoles. Tanmateix segueixen les mateixes zones i no es constitueix l'Oficina Municipal d'Escolarització (si, en canvi, la Comissió de Planificació). L'inici del curs 2009-2010 ha estat acceptablement tranquil, sense que es consignin queixes al Síndic per aquest motiu.

#### **2.4.2 Proposta de millora en el tractament de les sol·licituds d'ajornament en el pagament dels impostos i taxes de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.**

1. Davant el suggeriment fet al Síndic de revisar el tractament actual de la possibilitat d'ajornar el pagament d'impostos i tributs municipals de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, en un context de crisi econòmica, sense el precís establiment de cap mena de garantia o aval bancari per part del ciutadà interessat, hem constatat que l'actual normativa que regula el pagament dels impostos i taxes preveu el següent:
  - 1.1. Qualsevol ciutadà pot sol·licitar l'ajornament del pagament dels seus impostos, en període de cobrament en fase voluntària o en fase executiva, sense ser-li exigida la constitució d'aval bancari o altra garantia, sempre que el volum total no superi els 3.000 €, satisfent el corresponent interès de demora. Aquest es calcula al tipus establert en la Llei General de pressupostos de l'Estat de l'any en què es sol·licita. El tipus per al 2009 és del 5,5%
  - 1.2. Quan el deutor no tingui béns suficients per garantir el deute i/o l'execució del seu patrimoni afectés substancialment el manteniment de la capacitat productiva i el nivell d'ocupació de l'activitat econòmica respectiva, podrà sol·licitar l'ajornament sense aval ni garantia.
  - 1.3. L'acreditació documental de la situació economicofinancera del deutor que sol·liciti el fraccionament del deute es farà de les següents maneres:
    - 1.3.1. Persona física: presentant la darrera declaració de l'Impost sobre la Renda de les persones físiques.
    - 1.3.2. Persona jurídica: amb la presentació del balanç de situació de l'empresa i la declaració als efectes de l'Impost de Societats o en el seu defecte, qualsevol document que acrediti la viabilitat de l'empresa.

2. Sense entrar en més consideracions, de moment, cal deduir que qualsevol ciutadà amb problemes per fer front al pagament dels seus impostos municipals, ja sigui en període voluntari o per la via de constrenyiment, pot sol·licitar l'ajornament del pagament, sense que se li demani cap garantia personal ni aval bancari, presentant com a única documentació la darrera declaració sobre l'IRPF o la declaració de l'Impost de Societats, si és persona jurídica. Habitualment el període d'ajornament serà d'un any com a màxim, encara que es poden sol·licitar altres terminis, però la seva concessió és discrecional.
3. Proposta de millora del procediment:
  - 3.1. Documentació: sembla que sol·licitar l'última declaració de l'IRPF o de l'Impost de Societats pot no descriure la situació actual perquè, per definició, almenys tindrà l'antiguitat, pel que fa a la situació del ciutadà, referida a un temps que no és l'actual. Crec que seria més oportú sol·licitar, a més, la següent documentació:
    - 3.1.1. Persones físiques: document que acrediti la situació actual d'atur, i import del subsidi. Això permetrà al funcionari avaluar amb més precisió i menor càrrega subjectiva les dificultats del ciutadà per fer front al pagament dels seus deutes amb l'Administració.
    - 3.1.2. Persones jurídiques: última declaració trimestral de l'IVA, o document acreditatiu de pagament a compte de l'impost de Societats. Els efectes per a l'avaluació de la situació econòmica són els mateixos descrits en el paràgraf anterior.
4. En determinats casos, pot no ser suficient el termini d'ajornament d'un any, si tenim en compte que s'ajuntarà amb els pagaments corresponents a l'any següent. És evident que, en aquell cas, el deute impagat durant el període voluntari passarà a la via de constrenyiment i, posteriorment, s'iniciarà el període de recaptació per la via executiva que pot durar més d'un any, arribant fins i tot a no ser cobrable pel deteriorament de la situació del contribuent, per això sembla que garantiria molt millor els drets municipals, salvant la situació del propi contribuent, ampliar el termini d'ajornament del deute actual en dos o tres anys (els bancs ja ho fan amb els titulars d'hipoteques que no poden pagar, per tal d'estalviar-se mals majors).
5. Aquesta proposta millora, així ho crec, la defensa dels drets dels contribuents afectats per la situació de crisi, sense renunciar als drets de la pròpia Administració que, en qualsevol cas, entenc millora la seva possibilitat de cobrament.
6. Aquestes mesures les entenc en l'actual context de crisi, i, per tant, en el moment que ja no sigui necessari es poden modificar.

Cornellà de Llobregat, 5 de març de 2009.

**Iniciativa acceptada per ser incorporada a les Ordenances Fiscals de 2010.**

### **2.4.3 Proposant l'estudi de la situació de les peces patrimonials catalogades, en mans privades.**

“Havent tramitat aquest Síndic de Greuges davant d'Urbanisme i Habitatge una queixa de l'Associació de Veïns i Veïnes de Remunta, Famades i Solanas, en la qual, entre altres coses, es denunciava l'estat d'abandó en què es troba el Mas Gavarra, edifici catalogat com a bé local d'interès cultural que està en mans privades.

Havent rebut resposta de la directora d'Urbanisme i Habitatge en el sentit que, certament, l'estat de la façana del Mas Gavarra, d'acord amb inspecció ocular realitzada pels seus tècnics, “es troba en estat d'abandó, s'ha revestit la façana, hi ha elements d'instal·lacions a la façana...”.

Considerant que, tal com ens indica la directora d'Urbanisme i Habitatge, la competència del seguiment i de la intervenció per garantir l'estat de conservació de les peces incloses en el catàleg del patrimoni local és de la Comissió Municipal de Patrimoni.

Considerant també que l'Article 10 del Pla Especial de Conservació del Patrimoni Local posa en mans de l'Administració diversos instruments d'ajut/col·laboració amb la propietat d'aquestes peces catalogades, o coercitius per garantir-ne la conservació adequada.

Aquest Síndic de Greuges s'adreça d'**ofici** a la presidenta de la Comissió Municipal de Patrimoni, en el següent sentit:

1. Urgir d'aquesta Comissió el compliment de les seves responsabilitats de seguiment de l'estat de conservació i gestió de les diverses peces del Catàleg de Patrimoni Local, especialment en els casos que siguin propietat de particulars.
2. En concret, urgir una clara intervenció en el cas del Mas Gavarra.
3. Elaborar un informe exhaustiu sobre la situació de les peces del Catàleg de Patrimoni Local en mans privades, definint les mesures a adoptar per garantir-ne l'adequada conservació i dignitat.”

**Ha estat denegada parcialment, per tractar-se d'un encàrrec excessivament car. Tanmateix s'ha acordat la rehabilitació del Mas Gavarra, amb els actuals propietaris. El Síndic insisteix que, almenys, s'estengui aquesta mesura a la Colònia Rosés, que es troba en estat deplorable.**

#### 2.4.4. La defensa dels drets dels infants i els adolescents a Cornellà

Tramesa a l'Alcalde, el 28 de setembre de 2009

“El 13 d'octubre de 2008 em preguntava en el meu blog sobre la situació dels infants i els adolescents (dels menors) en la nostra ciutat.

La meva preocupació provenia de la lectura d'un informe de la Sindica de Barcelona sobre la situació dels menors a la capital. La meva conclusió era que els menors són especialment vulnerables perquè, molt sovint, la transgressió dels seus drets, per altra banda perfectament tipificats, es produeix en la privacitat de la família i és necessari que la societat, i en particular els agents socioeducatius que estan en contacte amb els infants i adolescents, sigui especialment sensible als indicis d'aquestes transgressions.

El risc és que, en una societat cada vegada més individualitzada, aquesta sensibilitat tendeixi a ser especialment tolerant amb aquests indicis, en part per una errònia concepció del “respecte a la privacitat” (o, dit de forma més sagnant: “que cadascú resolgui els seus problemes” o “a mi ningú m'ha cridat a ficar-me en aquests afers”).

El fet és que aquest Síndic de Greuges municipal de Cornellà, considerant que els infants i adolescents d'aquest municipi també són persones que ell ha de defensar en els seus drets fonamentals, ha intentat activar aquesta preocupació, considerant que no és probable que els menors acudeixin al Síndic per pròpia iniciativa.

En aquest sentit, el Síndic que subscriu aquest informe reconeix que va fracassar de pla el curs passat en el seu intent de prendre contacte amb les escoles, oferint-los de fer una visita als seus alumnes de darrer curs de primària o d'ESO, per presentar-se, explicar què són els Drets Humans i analitzar la millor forma de resoldre els conflictes i amb la darrera intenció de constituir una mena de consell assessor del Síndic per a l'adolescència. Cap escola va contestar l'oferta (silenci total), de la qual havia parlat també amb la regidora de Polítiques de Ciutadania, amb els inspectors escolars de zona i amb algú dels equips de recursos educatius. He de dir que, més endavant, penso insistir en aquest programa canviant el procediment emprat.

És insistint en aquesta preocupació com he conegut i consultat el “Reglament municipal regulador de la defensa dels drets i de la promoció de la qualitat de vida dels infants i adolescents de Cornellà de Llobregat”.

Tot i que aquest Reglament no s'ha aplicat literalment, sóc conscient que en l'àmbit del Departament d'Acció Social existeix una persona responsabilitzada d'aquests objectius i que hi treballa en estreta coordinació amb altres municipis de l'àmbit de la Diputació de Barcelona.

Aquí voldria deixar clar que la present iniciativa no prové en cap cas de la constatació de la insuficiència de la gestió de l'esmentat responsable d'infància i adolescència (funció que, en l'esmentat Reglament, seria identificable amb l'Oficina de la infància i l'adolescència) ni del treball realitzat pel Departament d'Acció Social, sinó de l'interès objectiu de reforçar des del Síndic Municipal de Greuges les accions destinades a la sensibilització i la detecció de problemes, ja que d'acord amb els art. 2, 6 i 7 del ROM del Síndic la seva tasca s'ha d'ocupar, sense excepció, de tots els ciutadans i ciutadanes, fins al punt d'intermediar si cal amb altres institucions, com el Síndic de Catalunya i el Defensor del Pueblo, quan qualsevol dret pugui haver estat transgredit.

Tanmateix he constatat que aquest Reglament preveia la creació del "Defensor dels infants i adolescents", amb les següents atribucions:

- *“Rebre i escoltar totes aquelles demandes, propostes i queixes que li facin arribar els infants i adolescents, directament o mitjançant l'Oficina de la infància i l'adolescència, fent-se'n ressò i defensant-les, tot assumint la màxima representació dels infants.*
- *Rebre i tramitar, d'acord amb la present Ordenança, les queixes que sobre situacions d'amenaça o vulneració dels drets dels nens, nenes o adolescents presenti qualsevol persona major o menor d'edat.*
- *Propiciar el coneixement i la divulgació i exercici dels drets de la infància i l'adolescència.*
- *Desenvolupar accions que li permetin conèixer les condicions en què els menors d'edat exerceixin els seus drets, els adults els respectin i la comunitat els conegui.*
- *Promoure totes aquelles accions que estimulin tenir en compte als infants i adolescents en la vida ciutadana, la seva participació i la participació en la qualitat de vida dels infants i adolescents de tota la ciutadania.”*

**En tant que** l'esmentat reglament preveu que la figura de “Defensor dels infants i els adolescents” serà assumida per l'alcalde, però que podrà delegar-la en un ciutadà.

**Tenint en compte que** aquesta figura no ha estat delegada, com a tal, malgrat un funcionari el Departament d'Acció Social estigui dedicat a aquests afers relacionats amb la defensa dels infants i els adolescents.



**Tenint en compte que** posteriorment a l'aprovació d'aquest "Reglament per la infància i l'adolescència", l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat ha decidit crear la institució del Síndic Municipal de Greuges.

**Tenint en compte que**, de fet, el Síndic de Greuges de Catalunya, mitjançant l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, assumeix explícitament aquesta funció de defensa dels drets dels menors.

**Tenint**, igualment, **en compte que** l'Avantprojecte de Llei dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència preveu que "*La institució del Síndic de Greuges, si s'escau, a través de la figura de l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, d'acord amb la Llei que regula aquesta institució, té per missió promoure els interessos i els drets de les persones infants i adolescents i vetllar pel ple compliment de les condicions del seu desenvolupament integral*".

En conseqüència, aquest Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat **proposa d'ofici** a l'alcalde de la ciutat de Cornellà de Llobregat:

1. Que explícitament s'atribueixin al Síndic Municipal de Greuges les funcions previstes per al Defensor dels Infants i Adolescents en el Reglament Orgànic corresponent.
2. Que es procedeixi, si cal, a les modificacions reglamentàries que fossin necessàries.
3. Que s'aprovi la previsió, en el temps i forma convenients, que el Síndic Municipal de Greuges pugui nomenar, prèvia consulta amb l'alcalde, un adjunt que assumeixi específicament aquestes funcions, sota la supervisió i coordinació del Síndic."

Cornellà de Llobregat, 28 de setembre de 2009.

Frederic Prieto  
Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat

**Iniciativa acceptada el 20.10.09, acordant l'ajornament del possible nomenament d'un adjunt del Síndic per la infància i l'adolescència, sense data. Pendent d'execució total a 31.12.09 (s'ha modificat el Reglament del menor, admetent la delegació en el Síndic, però aquesta no s'ha realitzat).**

## 2.5. Altres activitats del Síndic de Greuges de Cornellà:

- **15 gener:** Reunió amb Jaume Vidal de l'Associació de Familiars de Malalts Mentals.
- **5 febrer:** **Reunió dels síndics del Baix Llobregat a Viladecans.**
- **26 febrer:** **Assemblea del Fòrum SD a Sant Boi:** elecció de la nova Junta. El Síndic de Cornellà és elegit vocal.
- **4 març:** Assistència a assemblea de veïns de M. Aurèlia Capmany, 22-24: es constituirà una comissió de seguiment dels compromisos municipals per l'arranjament dels habitatges.
- **12 març:** Visita de l'adjunt al Síndic de Catalunya, Sr. Maties Vives (tramesa de la informació estadística sobre actuacions del Síndic de Catalunya amb ciutadans de Cornellà).
- **17 març:** **Reunió amb Sindica de Barcelona per redactar manifest del Fòrum SD amb motiu de la crisi econòmica.**
- **25 març:** Assistència a conferència sobre situació a la franja de Gaza, a Creu Roja.
- **27 març:** Assistència a Jornada sobre el "Dret a la Bona Administració", amb motiu del 25è aniversari de la creació del Síndic de Greuges de Catalunya.
- **30 març:** **Ple extraordinari de presentació de l'Informe 2008.**
- **1 abril:** Reunió a Font Santa amb pares de dues nenes diabètiques per assegurar la seva correcta atenció en l'horari escolar.
- **2 abril:** Reunió amb síndics de Barcelona i Sabadell.
- **24 abril:** Assistència a l'acte de 30 anys d'ajuntaments democràtics, al Citilab.
- **27 abril:** Reunió amb FAVCO i associacions per preparar les "I Jornades Locals...".
- **29 abril:** Taller de formació del Fòrum SD (Vagó de la Diputació).

- **6 maig**: Reunió amb CC.OO. i UGT (Jornades locals).
- **9 maig**: Assistència a l'assemblea de la Coordinadora contra la Marginació.
- **9 maig**: Assistència a sopar solidari de Creu Roja Cornellà.
- **11 maig**: Visita amb regidora d'Acció Social a la residència "Jaume Nualart".
- **12 maig**: Visita als locals d'Aprodico.
- **12 maig**: **1a. sessió de les "I Jornades locals sobre la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat"**.
- **13 maig**: Compareixença al Parlament davant la Comissió que dictamina la nova Llei del Síndic.
- **14 maig**: **2a. sessió de les "I Jornades..."**
- **19 maig**: Assistència a la conferència sobre cultura de la pau a la Sala Raimon Llor.
- **20 maig**: Assistència a la inauguració de la biblioteca del CEIP "Dolors Almeda".
- **21 maig**: Jornada de treball del Síndic de Catalunya.
- **21 maig**: **3a. sessió de les "I Jornades..."**
- **22 maig**: Assistència a la concessió dels premis "Ciutat de Cornellà"
- **3 juny**: Assistència a la presentació de la publicació "Veïnes, ciutadanes" al CIRD.
- **4 juny**: **Reunió amb Maties Vives a la seu del Síndic de Catalunya.** S'analitzen les propostes de millora del conveni entre els dos síndics, presentades pel Síndic de Cornellà. Es decideix revisar primer l'actual redactat de conveni amb tots els síndics locals i, després, signar-lo amb el de Cornellà.
- **6 juny**: Assistència al 25è aniversari dels Diablers de Cornellà.

- **8 juny:** Assistència a presentació d'un llibre d' Empar Fernández.
- **10 juny:** Assistència a inauguració exposició "video-art" al Castell.
- **11 juny:** Convivència amb altres síndics catalans a St. Jaume d'Enveja.
- **13 juny:** Assistència a ofrena floral a Rosalia de Castro.
- **15 juny:** Assistència a la presentació de l'estudi "Itineraris i factors d'exclusió social", promogut per la Sindica de Barcelona (Caixa Fòrum).
- **25 juny:** Reunió amb la directora de la residència Sociosanitària "St. Jordi"
- **29 juny:** Reunió amb la Sindica de Vilafranca per preparar Seminari Diputació de Barcelona.
- **29 juny:** Assistència a la presentació de la signatura de l' "Acord Local contra la Crisi" al Citilab.
- **30 juny:** Assistència a la presentació de l'Informe 2008 del Síndic de Greuges de St. Feliu de Llobregat.
- **2 juliol: Participació com a ponent en el Seminari de la Diputació de Barcelona: "EL SÍNDIC/A MUNICIPAL DE GREUGES: UNA INSTITUCIÓ PER A LA GARANTIA DELS DRETS".**
- **7 juliol:** Reunió amb Ajuntament i Creu Roja per parlar de les II Jornades Locals sobre la "Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat".
- **8 juliol:** Reunió amb l'alcalde: **Accelerar el debat i resolució de les "Iniciatives d'ofici" del Síndic.** Presentació de la Declaració dels Síndics/ques davant la Crisi Econòmica.
- **8 juliol:** Reunió amb afectats per les obres del camp de l'Espanyol a la seu de l'Associació de Veïns de Riera.
- **10 juliol:** Reunió amb tinent d'alcalde d'Economia i Societat: **Acceptació d'una iniciativa d'ofici sobre aplaçaments fiscals per raó de la crisi econòmica.**

- **13 juliol:** Reunió amb síndics/ques de l'àmbit de Barcelona, a la seu de la Sindica de Barcelona.
- **16 juliol:** Reunió amb tinent d'alcalde d'Urbanisme i Habitatge: **No acceptació de la iniciativa d'ofici sobre patrimoni en mans privades.** Proposta d'atenció a afectats per obres RCD Espanyol.
- **20 juliol:** Assistència a una reunió amb síndics/ques dels àmbits de Tarragona i Lleida a la Seu d'Urgell.
- **21 juliol: Reunió amb afectats per obres camp de l'Espanyol a la seu de l'AV Riera:** es comunica la disponibilitat de l'Ajuntament per assumir els costos de la defensa jurídica dels veïns afectats. Constitució d'una comissió d'afectats i previsió de reunió amb tinent d'alcalde d'Urbanisme i Habitatge, per concretar l'ajut municipal.
- **6 setembre:** Assistència a inauguració de l'exposició sobre alternatives de salut a l'Equador, al Palau Mercader.
- **6 setembre:** Assistència al dinar del Dia de l'Alzheimer a la Sala Ibèria de St. Feliu de Llobregat.
- **10 setembre:** Nova reunió amb la Regidora d'Acció Social i la Directora de la Residència "Jaume Nualart": esbrinar el camí més adequat per reclamar a la Generalitat obres funcionals pendents al Casal de la Gent gran annex a la residència. Dona lloc a la formulació d'una queixa i a la seva remissió al Síndic de Catalunya.
- **10 setembre:** Assistència a la conferència inaugural de les festes de Gavarrà-Lindavista.
- **11 setembre:** Assistència a l'ofrena floral de la Diada Nacional de Catalunya.
- **14 setembre:** Reunió amb Ajuntament i Creu Roja per planificar les "II Jornades Locals..."
- **16 de setembre :** Reunió amb Delegat de Zona d'Hisenda, per resoldre consultes tècniques.
- **23 de setembre:** Assistència a la inauguració de l'exposició "Amb tu segur" sobre el consum segur, al Citilab.

- **25 de setembre**: Assistència a la presentació de la “Fira d’Entitats”, al Citilab, i a la visita dels locals remodelats d’Amics del Ferrocarril.
- **26 setembre**: Participació en una taula rodona sobre els drets humans al món, amb motiu de les Jornades de Solidaritat.
- **1 octubre**: Ponència sobre la **“Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat”**, al “II Encuentro Estatal de Defensores Locales”. Vigo, octubre de 2009.
- **7 octubre**: Assistència a la trobada de l’Associació de Familiars de Malalts Mentals i els Ajuntaments del Baix Llobregat. (Can Ametller de Molins de Rei).
- **15 octubre**: Assistència al Consell Municipal de Serveis Socials.
- **20 octubre**: Reunió amb l’Alcalde.
- **22 octubre**: Assistència al lliurement de premis del “XXV Concurs de Còmics Ciutat de Cornellà”, al Castell de Cornellà.
- **23 octubre**: Assistència a l’acte inaugural del curs acadèmic.
- **24 octubre**: Assistència a l’acte organitzat per l’Associació per la Memòria Històrica i Democràtica del Baix Llobregat sobre l’exili espanyol a França (Patronat Cultural i Recreatiu de Cornellà).
- **28 octubre**: Intervenció com a ponent en el **Seminari per a Síndics Locals a Tarragona**.
- **29 octubre**: Assistència a la jornada d’Estudi i Debat sobre “Atur, desigualtat i exclusió social” al Pati Manning de Barcelona.
- **6 novembre**: Assistència a la presentació del llibre “Per les llibertats i la democràcia. La lluita del moviment associatiu a Cornellà de Llobregat”, de Pere Guaita, a l’església de Sta. Maria de Cornellà.
- **7 novembre**: Assistència a la presentació d’equips del C. de Bàsquet Femení de Cornellà.

- **9 novembre:** **III Trobada de Síndics Municipals del Baix Llobregat**, a St. Feliu de Llobregat.
- **13 novembre:** Assistència a l'Aniversari de l'actual Assemblea Local de la Creu Roja.
- **15 novembre:** Assistència a la inauguració de l'Exposició sobre Paco Candel al Palau de Can Mercader.
- **16 novembre:** Assistència a la “Jornada sobre la situació dels Drets dels Infants a Catalunya”, organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya, en el 20é aniversari de la Convenció sobre els Drets dels Infants de les Nacions Unides.
- **19/20 novembre:** Participació com a ponent a les **IV Jornades de Formació del “Fòrum SD” (Girona 2009):** *Administració electrònica, Experiències locals, Bona Administració, Mediació.*
- **20 novembre:** Assistència al sopar solidari contra la violència masclista, organitzat per Quixots Blanc-Blaus i el Consell Municipal de la Dona, a l'Estadi del RCD Espanyol.
- **21 novembre:** Assistència a la Festa de *as letras galegas*, organitzada per l'Associació Cultural “Rosalia de Castro”.
- **27 novembre:** Assistència a la presentació “Prevenició i reducció de residus...”, al Castell de Cornellà.
- **30 novembre:** Assistència a l'acte de commemoració de l'aniversari dels Drets Humans a Badalona.
- **3 desembre:** Reunió amb la Sra. Ma. Jesús Larios i altres tècnics assessors de l'àmbit social i de salut del Síndic de Greuges de Catalunya per repassar la situació de les queixes enviades pel Síndic de Cornellà
- **10 desembre:** Presentació a la Sala d'actes del Centre Joan N. Garcia-Nieto, amb motiu del 61é aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, de l'opuscle **“Els Drets dels Ciutadans i Ciutadanes de Cornellà de Llobregat”**.

### **3. CONSULTES**



### 3. Resum de les consultes ateses:

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
<b>ACTIVITATS</b>		
2009060	<i>Un comerciant d'aquesta ciutat fa una consulta en relació a l'horari d'obertura al públic de la seva activitat comercial.</i>	Se l'informa que ha d'adreçar-se a l'Àrea d'Administració Pública i Interior de l'Ajuntament.
<b>CIUTADANIA</b>		
2009024C	<i>Un veí es queixa per la manca de diligència de la Guàrdia Urbana en imposar-li una sanció.</i>	Se li comunica que ha de presentar un recurs previ a l'Ajuntament quan rebi la notificació de la sanció.
2009034C	<i>Una veïna sol·licita una escala a l'Ajuntament, per poder netejar el nínxo de la seva propietat.</i>	Aquest Síndic recomana a aquesta veïna que faci una sol·licitud a l'Ajuntament. Si no n'obté resposta o aquesta vulnera els seus drets pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009036C	<i>Una persona gran amb una minusvalidesa ha estat sancionada al TRAM per no portar la Targeta Rosa adjunta al Carnet Rosa metropolità. Ha reclamat.</i>	Des d'aquesta Institució hem fet una petita gestió amb l'oficina del TRAM, donat que la seva minusvalidesa no li permet explicar-se bé.
2009046C	<i>Un ciutadà es queixa que el seu veí puja i baixa els gossos amb l'ascensor i no hi està d'acord. Hi ha intervingut la Guàrdia Urbana per amenaces.</i>	Derivat al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament.
2009054C	<i>Diligència d'embargament dels comptes bancaris a un veí pel concepte de multes imposades per l'Ajuntament de Barcelona, referents a l'estacionament d'un vehicle.</i>	Aquest Síndic ha traslladat aquest tema al Síndic de Greuges de Catalunya, per consultar si es pot fer càrrec d'aquesta queixa; donat que l'admet a tràmit, la consignem com a queixa en el nostre registre d'expedient.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009059C	<i>Un ciutadà es queixa de dos veïns de la seva comunitat: de l'un, perquè ha instal·lat un estenedor a la façana de l'edifici i de l'altre, perquè no paga els rebuts de la comunitat.</i>	Derivat al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament. Pel que fa a la qüestió de la manca de pagament dels rebuts de la comunitat pot consultar la FAVCO.
2009076C	<i>Un ciutadà es queixa de la manca d'informació i atenció del personal del Parc Esportiu Municipal Cornellà.</i>	S'informa aquest ciutadà que ha de fer una reclamació prèvia a l'Ajuntament. Si no n'obté resposta o creu que aquesta no s'ajusta als seus interessos pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009077C	<i>Una veïna diu que l'Ajuntament no li dona un certificat conforme ha seguit el curs d'arrelament social l'any 2008, i que ha de presentar a la delegació del Govern. Té una entrevista amb la regidora de Polítiques d'Igualtat i Integració.</i>	Li comuniquen que en primer lloc s'entrevistí amb la regidora de Polítiques d'Igualtat i Integració. Si considera que la resposta vulnera els seus drets com a ciutadana pot presentar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009107C	<i>Una veïna que té una tomba al cementiri del Parc de Roques Blanques es queixa dels desperfectes que hi ocasionen els treballs de manteniment del parc.</i>	Després d'esbrinar qui té la gestió d'aquest cementiri, li recomanem que presenti una reclamació al Consell Comarcal del Baix Llobregat.
<b>CIUTAT SOSTENIBLE</b>		
2009002C	<i>Una senyora es queixa dels sorolls d'una activitat ubicada a Sant Joan Despí.</i>	Se li comunica que ha de presentar una queixa a l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
2009016C	<i>Un veí es queixa de la manca de control de l'Administració en relació a la brutícia que produeixen els gossos al seu carrer.</i>	S'informa aquest ciutadà que ha de fer una reclamació prèvia a l'Ajuntament. Si no n'obté resposta o creu que aquesta no s'ajusta als seus interessos pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009072C	<i>Un veí del barri Fatjó es queixa del mal ús de les zones verdes per part dels propietaris d'alguns gossos que passegen pel barri.</i>	S'informa aquest ciutadà que ha de fer una reclamació prèvia a l'Ajuntament. Si no n'obté resposta o creu que aquesta no s'ajusta als seus interessos pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009086C	<i>Un veí del barri d'Almeda es queixa de les festes que se celebren tots els dissabtes, i que pertorben el descans dels veïns que volen dormir.</i>	A aquest senyor se li comunica que ha de posar-se en contacte amb la comissió de festes. També ha de presentar una queixa davant l'Ajuntament. En el cas que no n'obtingui resposta pot presentar una queixa davant d'aquesta Institució.
<b>ESPAI PÚBLIC, URBANISME I HABITATGE</b>		
2009001C	<i>El president de la comunitat de propietaris d'un aparcament públic es queixa de les filtracions d'aigua que pateixen des de fa molt temps.</i>	S'informa aquesta comunitat que prèviament ha de presentar una queixa davant l'empresa municipal EMDUCSA. Si no n'obté resposta pot formalitzar la queixa davant d'aquest Síndic.
2009004C	<i>Un veí que resideix en un habitatge d'Adigsa es queixa dels greus problemes d'humitats que té des de fa molt de temps.</i>	Aquest Síndic ha fet una gestió amb l'empresa Adigsa. Així doncs, els tècnics revisaran aquesta situació. D'altra banda, l'Ajuntament està preparant una reparació d'aquests blocs.
2009008C	<i>Una comunitat de propietaris va sol.licitar una subvenció per instal.lar un ascensor a la seva finca. Li han confeccionat el TEDI i per rebre aquesta subvenció han de resoldre les deficiències de la façana.</i>	Adreçats a l'Oficina de Rehabilitació perquè els informin i els donin facilitats per fer les obres, donat que són una comunitat majoritàriament de pensionistes.
2009014C	<i>Uns veïns volen instal.lar un ascensor a la seva comunitat de propietaris i volen saber si el local té l'obligació de pagar les despeses corresponents.</i>	Adreçats a la FAVCO (Federació d'Associacions de Veïns de Cornellà) per fer una consulta.

	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009017C	<i>Un veí es queixa perquè no va poder participar en les promocions públiques d'habitatges d'aquesta ciutat per no complir els requisits d'antiguitat en l'empadronament.</i>	S'informa aquest veí que, donades altres queixes pel mateix motiu, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament la modificació del criteri d'antiguitat en l'empadronament per accedir a un habitatge públic. L'Ajuntament va acceptar aquesta recomanació del Síndic per a les pròximes promocions.
2009018C	<i>Queixa d'un veí pel mal estat del carrer de Fèlix Just Oliveras.</i>	S'informa aquest veí que ha de fer una reclamació prèvia a l'Ajuntament. Si no n'obté resposta o creu que aquesta no s'ajusta als seus interessos pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009021C	<i>Un matrimoni va comprar un pis ignorant que tenia aluminos. Se senten enganyats.</i>	Adreçats a l'OMIC Cornellà i a la Justícia ordinària.
2009023C	<i>Un veí de Cornellà té problemes urbanístics en una altra localitat.</i>	Adreçat al Síndic de Greuges de Catalunya.
2009025C	<i>Problemes en una comunitat perquè un veí no vol pagar unes obres comunitàries.</i>	Adreçats a la Federació d'Associacions de Veïns (FAVCO).
2009027C	<i>Un veí ens consulta en relació a l'herència d'un pis d'Adigsa, per mort sense testament dels titulars de l'habitatge.</i>	El Síndic fa una gestió per tal d'esbrinar quina és la normativa d'aplicació. Posteriorment, en una reunió amb l'afectat li comunica la qüestió plantejada.
2009045C	<i>El president d'una comunitat de propietaris es queixa perquè han d'arreglar la façana urgentment, donat que ha caigut la paret d'aigües. Quan ha volgut presentar la documentació d'obres l'oficina d'informació li ha demanat l'IAE del constructor per poder treballar a Cornellà.</i>	Després de diverses gestions amb el Departament d'Acció Territorial i Habitatge i l'Oficina d'Atenció al Ciutadà hem arribat a la conclusió que el constructor ha de presentar el document 036 d'Hisenda.

	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009055C	<i>Un veí va signar un precontracte de lloguer amb la signatura d'arres de 2.000 euros amb la condició que si posteriorment no el llogava li'n retornarien la meitat. No ha estat així.</i>	Derivat a l'OMIC de Cornellà per si el poden assessorar.
2009062C	<i>Una veïna es queixa de les olors que hi ha en el seu edifici a causa de les obres que l'Ajuntament duu a terme al carrer. L'Ajuntament va fer una inspecció i li va comunicar que no era un problema de l'Ajuntament. La senyora no hi està conforme.</i>	Li recomanen que si persisteixen les olors ha de fer una reclamació prèvia a l'Ajuntament. En el cas que no sigui atesa la seva queixa o consideri vulnerats els seus drets com a ciutadana pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009063C	<i>Una veïna es queixa perquè a la seva comunitat no poden instal·lar l'ascensor, ja que Emducsa ha de treure una canonada de rec i el cable de la llum d'un fanal i no ho ha fet.</i>	Se l'informa que ha de presentar prèviament una reclamació expressa a l'Ajuntament. Posteriorment va presentar la queixa per manca de resposta.
2009069C	<i>Una senyora que ha de contractar el subministrament de llum necessita la cèdula d'habitabilitat de l'habitatge. Aquest és de promoció pública i s'ha de tramitar a través d'ADIGSA.</i>	Aquest Síndic es posa en contacte amb la Direcció General d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya per tal d'esbrinar els tràmits que ha de fer per poder aconseguir aquesta cèdula. S'ha informat la senyora exhaustivament dels tràmits que ha de fer. Ens n'ha donat les gràcies.
2009075C	<i>Una veïna es queixa perquè no ha rebut resposta de l'Ajuntament en relació a la sol.licitud d'un habitatge de protecció social.</i>	Aquest Síndic ha derivat aquesta senyora a l'Oficina d'Habitatge per tal que en sigui informada.
2009078C	<i>Una ciutadana d'una altra localitat ens consulta en relació a un problema amb el Departament Tècnic de l'Ajuntament de la seva ciutat per unes obres.</i>	S'informa aquesta senyora que aquest Síndic no pot sol·licitar informació en un altre Ajuntament, però que pot dirigir-se al Síndic de Greuges de Catalunya, donat que la seva població no té Síndic.

	<b>CONSULTES</b>	<b>GESTIÓ/INFORMACIÓ</b>
2009108C	<i>Una veïna es queixa perquè els seus veïns no volen contribuir econòmicament a l'arranjament de les deficiències de la seva terrassa comunitària.</i>	Es deriva aquesta senyora al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament i a la FAVCO per sol·licitar hora amb l'assessor jurídic.
2009112C	<i>Un veí ens consulta en relació al projecte d'urbanització de l'avinguda de la Línia Elèctrica d'aquesta ciutat, i en relació a l'expropiació d'un edifici.</i>	L' adrecem al tinent d'alcalde d' Acció Territorial i Habitatge perquè sol·liciti la informació que consideri oportuna. Si no està conforme amb la resposta de l'Ajuntament o considera vulnerats els seus drets pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009118C	<i>Un veí ens consulta en relació a l'obligació que té de pagar una fiança de 20 euros com a abonat a la companyia d'aigües d'una urbanització.</i>	Aquest Síndic consulta la Llei 13/1996, de 29 de juliol, Art.3.3., i el Decret 147/1997, de 10 de juny. S'informa aquest ciutadà que no s'estableix l'obligació de constituir aquesta fiança en el cas de les companyies de serveis. En el cas de constituir-la s'ha de fer en el Registre del Servei Català del Sòl.
2009122C	<i>Un veí ens consulta en relació a la subrogació d'un contracte de lloguer per mort del seu germà.</i>	Aquest tema no podem ajudar-lo a resoldre'l, però aquest Síndic ha informat aquest veí en relació al que diu la Llei i als requisits que ha de complir. Pot consultar l'OMIC i un advocat.
2009125C	<i>Una veïna ens consulta què pot fer amb l'empresa que està instal·lant un ascensor a la seva finca, perquè fa 3 setmanes que no treballa en l'obra.</i>	Ha de parlar amb el president de la seva comunitat per veure què diu el contracte que tenen amb l'empresa. Posteriorment, pot anar a l'OMIC per rebre'n informació.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
<b>GENT GRAN</b>		
2009010C	<i>Retirada de la prestació per incapacitat del 65% a una veïna, perquè sembla que els ingressos del seu marit superen el màxim previst.</i>	Ha de dirigir-se a l'Oficina de Benestar Social de la Generalitat.
2009019C	<i>Consulta d'un veí, amoïnat per la situació d'un ciutadà de 90 anys, que creu que està sol i mal atès.</i>	De la informació sol·licitada als Serveis Socials de l'Ajuntament per aquest Síndic, es desprèn que aquest veí té cobertes totes les necessitats bàsiques i que té suport familiar.
2009035C	<i>Una veïna ens visita perquè té una discapacitat i està molt desorientada en relació als tràmits que els Serveis Socials li han fet.</i>	Se l'adreça als Serveis Socials perquè rebi l'assessorament pertinent. Si no n'obté resposta o creu que aquesta no s'ajusta als seus interessos pot formalitzar una queixa davant d'aquest Síndic.
2009049C	<i>Una senyora gran vetlla per l'assistència a la seva germana dependent, ingressada en una residència per descans familiar durant tres mesos. Quant surti no té qui en tingui cura.</i>	S'ha fet una gestió amb els Serveis Socials de l'Ajuntament per tal d'esbrinar el problema d'aquesta senyora, la directora d'Acció Social ens comunica que té una visita amb la treballadora social de referència per tal d'ajudar-la a resoldre el tema.
2009050C	<i>Una ciutadana va sol·licitar, per a la seva mare dependent, una plaça en una residència pública per a gent gran. Ha passat un any i no li han contestat. Quan truca sembla que s'ha perdut l'expedient.</i>	Després de les gestions realitzades per aquest Síndic davant els Serveis Socials de l'Ajuntament, ens informen que a aquesta senyora se li va fer un PIA amb la prestació d'una plaça residencial permanent, sembla que ha sortit l'expedient i que és la 5a en llista d'espera en la residència sol·licitada.
2009061C	<i>Una pensionista es queixa perquè aquest any ha vist minorada la seva pensió. Aquesta senyora ha anat a l'INSS i no ha entès res, l'han derivat a Hisenda.</i>	Després de llegir els documents aportats per aquesta senyora deduïm que aquesta minoració es dona per l'augment de l'IRPF, perquè la seva pensió supera els 12.000 euros/anuals. Ha entès perfectament la nostra explicació i en queda molt agraïda.

<b>CONSULTES</b>		<b>GESTIÓ/INFORMACIÓ</b>
2009074C	<i>Un jove ha vingut a aquesta Institució perquè té un problema amb la seva mare, malalta mental, ingressada en un hospital psiquiàtric des de fa anys i que amb la nova legislació no pot estar-hi més temps. Considera que hi ha un buit legal per poder ingressar la seva mare en una residència i se sent desprotegit.</i>	Després d'escoltar la seva explicació es considera que és un tema del Departament d'Acció Social de l'Ajuntament i se l'adreça a parlar amb la regidora d'Acció Social. Se li indica que si no troba resposta per part dels Serveis Socials pot tornar a aquesta Institució per formalitzar una queixa.
2009095C	<i>Una veïna va visitar aquest Síndic perquè tenia un greu problema amb els seus pares grans.</i>	Adreçada als Serveis Socials de l'Ajuntament perquè l'assessorin en relació a les prestacions a què té dret.
2009096C	<i>Un veí ha sol.licitat la revisió del grau de dependència. Ell i la seva senyora necessiten una cuidadora durant 24 hores i la seva situació econòmica no és bona.</i>	Adreçat als Serveis Socials perquè l'informin en relació a altres prestacions a què pugui tenir dret.
2009097C	<i>Una ciutadana d'una localitat veïna ens consulta en relació a la Llei de dependència i la manca de resposta a una reclamació formulada.</i>	S'ha derivat al Síndic de Greuges de Catalunya.
2009110C	<i>Una veïna ha de cobrar la prestació de la Llei de la dependència . Té resolt el PIA com a cuidadora no professional de la seva mare.</i>	Aquest Síndic l'informa que ha d'esperar el seu cobrament, donat que han passat tres mesos des de la resolució del PIA. Aquesta senyora posteriorment ens va telefonar per dir-nos que ja havia cobrat.
<b>INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA</b>		
2009006C	<i>Una veïna sol.licita una visita amb el Síndic per parlar dels problemes de la seva filla dependent.</i>	Després de la visita amb el Síndic s'adreça als Serveis Socials de l'Ajuntament.
2009007C	<i>La mare d'una nena que és al taller de Tecsa es queixa perquè no ha rebut resposta a una instància que va presentar a l'Ajuntament, en relació a la seva recollida per part dels familiars. No ha estat contestada.</i>	El Síndic li comunica que el més adient és que parli amb la directora pel tal d'arribar a un acord entre els familiars i l'empresa. En el cas que no l'atengui pot presentar una queixa davant aquesta Institució.



	<b>CONSULTES</b>	<b>GESTIÓ/INFORMACIÓ</b>
2009042C	<i>Un veí vol entrevistar-se amb el Síndic en relació a les escoles bressol de Cornellà.</i>	Ha mantingut una entrevista amb el Síndic per tal de canviar impressions sobre el tema i parlar de la nova normativa.
2009052C	<i>El pare d'un nen d'un any amb una pluridiscapacitat del 90% va sol.licitar una plaça d'aparcament per a minusvàlids a l'Ajuntament, que li ha estat denegada.</i>	Aquest Síndic fa una consulta a la directora d'Acció Social de l'Ajuntament . De la resposta es dedueix que l'Ajuntament tramita la targeta d'aparcament, però que la concessió depèn de la Generalitat de Catalunya. El criteri és de no adjudicar-se a menors de 3 anys, llevat de l'excepció que depenguin de manera continuada d' aparells tècnics imprescindibles per a les seves funcions vitals.
2009085C	<i>Una veïna va presentar un recurs al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya pels danys soferts pel seu fill durant l'horari escolar.</i>	Aquest Síndic va traslladar aquesta consulta al Síndic de Greuges de Catalunya per si considerava el seu tràmit. Així doncs, considerant que la va acceptar per al seu tràmit, la consignem en el nostre registre d'expedients de queixa.
2009089C	<i>Un veí consulta al Síndic què pot fer davant la denegació, per silenci administratiu, d'una indemnització en relació als danys i perjudicis que va sofrir pel sorteig de les places de les escoles bressol del curs 2008/2009.</i>	El Síndic respon a la seva consulta, comunicant-li que ell va denunciar el tema amb un informe especial davant el Ple de l'Ajuntament amb data 25 de maig de 2008 i que en aquest moment l'únic camí és la via judicial.
2009091C	<i>La presidenta de l' AMPA d'un CEIP d'aquesta ciutat ens consulta en relació a la neteja de les taules i cadires i al desgast de mobiliari del servei de menjador. No té clar de quina Administració és la competència.</i>	Aquest Síndic fa una consulta a la tinenta d'alcalde de Polítiques de Ciutadania de l'Ajuntament. De la resposta d' aquesta es dedueix que la gestió de la neteja del menjador i la dotació de mobiliari no corresponen a l'Ajuntament, sinó a la Generalitat. D'altra banda, la Generalitat no té constància del contracte que l' AMPA del centre té amb l'empresa que gestiona el menjador.Es comunica el cas a la presidenta de l' AMPA.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009092C	<i>Una veïna es queixa perquè té una filla amb epilèpsia, i com que aquesta problemàtica no està considerada com una malaltia no rep cap ajuda.</i>	Aquest Síndic comprèn aquesta problemàtica. Li comunica que pot anar a veure el Síndic de Greuges de Catalunya per plantejar-li aquest tema.
2009106C	<i>Una ciutadana es queixa en relació a la denegació d'una plaça pública d'accés als cicles formatius.</i>	Aquest Síndic ha sol·licitat informació al Departament d'Educació de l'Ajuntament en relació a l'accés a aquests cicles. El criteri aplicat és correcte, segons la legislació vigent.
2009114C	<i>Una àvia, amoïnada perquè no pot veure la seva néta, filla del seu fill mort en accident, tot i que té un règim de visites com a àvia per sentència judicial, consulta el Síndic en relació als seus drets.</i>	Aquest Síndic no pot intervenir en aquest tema. No obstant això, ha parlat amb l'advocada que assessora l'àvia, per tal de veure en quin punt està el procediment. Posteriorment, s'ha entrevistat amb l'àvia per explicar-li el que hauria de fer.
2009124C	<i>Una ciutadana separada del seu marit es queixa perquè aquest no li passa la pensió alimentària del seu fill. Té sol·licitada la justícia gratuïta, però l'advocat no li fa cas. D'altra banda, pot ser que el nen pateixi maltractaments per part del seu pare.</i>	Aquest Síndic ha mantingut una entrevista amb aquesta ciutadana. En primer lloc, ha de denunciar el seu advocat davant el col·legi corresponent. D'altra banda, pel que fa al nen, ja està denunciat el maltractament i en la via judicial. Aquest Síndic no hi pot intervenir.
<b>SALUT, ACCIÓ SOCIAL I CONSUM</b>		
2009003C	<i>Una veïna es queixa pel tracte rebut en una botiga de Sant Boi.</i>	S'informa que pot presentar una queixa a l'oficina de l'OMIC.
2009005C	<i>Uns veïns tenen greus problemes amb el gestor de la comunitat de propietaris, que ha tancat portes i els ha deixat sense cap documentació.</i>	Adreçats a la FAVCO (Federació d'Associacions de Veïns) i a l'OMIC.

	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009009C	<i>Un matrimoni pensionista es queixa de l'abús de l'ICS pel cobrament de les taxes en la realització dels certificats mèdics de l'INSERSO.</i>	Els ajudem a fer una reclamació perquè la presenti a l' ICS. En el cas que no els responguin podem traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.
2009015C	<i>Una veïna va comprar un audiófon i ara no funciona. No l'hi volen arreglar.</i>	Adreçada a l'OMIC de Cornellà.
2009022C	<i>Uns veïns es queixen de la manca de cobertura de l' assegurança de la llar. En actuar els bombers per un incendi van trencar la porta i aquest desperfecte no el cobreix l'assegurança.</i>	Adreçats a l'OMIC de Cornellà.
2009028C	<i>Un veí té problemes amb el rebut de l'empresa Fecsa-Endesa.</i>	Adreçat a l'OMIC de Cornellà.
2009029C	<i>Un veí es queixa de l'etiquetat dels productes que porten cacauet. El seu fill hi és al.lèrgic. L' altre fill és prematur i ha de prendre unes vitamines especials que no entren per la Seguretat Social.</i>	Per al tema de consum se l'adreça a l'OMIC. Per al tema de les vitamines ha de posar una reclamació a l'ICS. Si no obté resposta pot dirigir-se una altra vegada a aquest Síndic i formalitzar una queixa.
2009030C	<i>Un veí té problemes de desnonament d'un habitatge d'Adigsa.</i>	Adreçat a Serveis Socials. Si no obté resposta pot formalitzar una queixa davant aquest Síndic.
2009031C	<i>Una veïna té problemes amb el rebut de l'aigua.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009037C	<i>Un veí té problemes amb la companyia de la llum, no sap si ha pagat doble facturació.</i>	Adreçat a l'OMIC Cornellà.
2009038C	<i>Una veïna té el dret de revocació del contracte per la compra d'un producte i no li fan cas.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009039C	<i>Una veïna es queixa per les prestacions d'una assegurança privada.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009040C	<i>Un veí té un problema amb un dipòsit amb una caixa d'estalvis.</i>	Adreçat a l'OMIC Cornellà.

	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009043C	<i>Un veí es queixa per la demora en la sol·licitud d'una visita a l'assistenta social de l'Ajuntament davant la seva situació econòmica.</i>	S'ha sol·licitat informació als Serveis Socials de l'Ajuntament. De la resposta dels Serveis Socials es dedueix que ja té hora de visita.
2009044C	<i>Un veí fa una consulta en relació a un fons d'inversió que té subscrit amb una entitat bancària.</i>	Adreçat a l'OMIC Cornellà.
2009048C	<i>El veí d'una comunitat de propietaris es queixa del mal funcionament de l'empresa de manteniment de l'ascensor de la seva finca.</i>	Adreçat a l'OMIC, que el pot assessorar.
2009051C	<i>Una senyora va sofrir danys personals en caure-li la cornisa d'un edifici. La companyia d'assegurances no l'atén correctament.</i>	Derivada a l'OMIC de Cornellà per veure si la pot assessorar. Hauria de consultar un advocat.
2009053C	<i>Un ciutadà vol informar-se per reclamar la manca de seriositat de l'asseguradora del seu habitatge.</i>	Derivat a l'OMIC de Cornellà perquè rebí assessorament.
2009056C	<i>Una veïna amb un germà amb una malaltia mental es queixa de la manca d'ajuda que tenen els seus pares, amb els quals conviu el seu germà, davant els greus problemes que això comporta.</i>	Derivada a l'Associació de Familiars de Malalts Mentals. Aquest Síndic està en contacte amb aquesta Associació, amb la regidora d'Acció Social i amb els síndics del Baix Llobregat per tal de poder analitzar el tema a nivell general.
2009066C	<i>Un ciutadà es queixa de l'empresa Fecsa-Endesa per la facturació de l'execució d'una variant al seu carrer.</i>	Adreçat a l'OMIC per tal d'esbrinar si aquesta facturació és correcta.
2009070C	<i>Un veí té un problema amb la facturació extra de l'empresa elèctrica.</i>	Adreçat a l'OMIC Cornellà.
2009073C	<i>Un ciutadà d'una població veïna ha vingut perquè té un problema amb la companyia de la llum. Han variat la potència instal·lada en una casa que té a la muntanya sense avisar-lo.</i>	Hem adreçat a aquest ciutadà a l'OMIC d'aquesta població veïna. Se li n'han facilitat l'adreça i el telèfon perquè pugui anar a fer aquesta queixa.

	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009079C	<i>Una companyia d'assegurances no compleix amb el contracte formalitzat d'òbit d'una ciutadana.</i>	Derivada a l'OMIC Cornellà.
2009080C	<i>Una veïna està de baixa laboral fa un mes, el cirurgià la intervindrà d'urgència perquè no pot esperar. La mútua de la feina ha sol.licitat a l'ICAS l'alta d'aquesta treballadora.</i>	En aquest moment el Síndic només li pot aconsellar que esperi la resolució de l'ICAS. Segons la resolució pot acudir a aquesta Institució per ajudar-la a fer una reclamació.
2009082C	<i>Un ciutadà té greus problemes urològics. El seu metge l'ha derivat a l'hospital Dos de Maig de Barcelona, amb caràcter d'urgència, però hi ha una demora de 5 mesos per a la primera consulta.</i>	Li hem recomanat que vagi a aquest hospital i presenti una reclamació a l'oficina d'atenció al pacient per aquesta demora. Després de fer aquesta consulta ens comunica que no ha calgut presentar la reclamació: li han donat hora de visita en menys de 15 dies.
2009083C	<i>Una veïna es queixa perquè li ha estat denegada la prestació econòmica RMI (Renda Mínima d'Inserció) per no complir els requisits. Ha fet un recurs d'alçada davant l'Administració.</i>	Se li comunica que ha d'esperar a la resolució de la seva reclamació. En el cas que no estigués d'acord amb la resolució pot tornar a aquesta Institució.
2009084C	<i>El pare d'unes nenes que han d'anar de colònies es queixa de les taxes, d'11,80 euros/nena, per l'emissió d'un certificat mèdic al seu CAP.</i>	Donat que aquesta taxa no s'aplica en tots els CAP, ha presentat la queixa al servei d'atenció al pacient del seu CAP i ha d'esperar la resposta. Si el Servei Català de la Salut no contesta la seva reclamació o aquesta resposta vulnera els seus drets pot formalitzar la queixa davant d'aquesta Institució.
2009087C	<i>Un grup d'amics van llogar un vehicle per a les vacances i quan van arribar al lloc no estava disponible.</i>	Adreçats a l'OMIC Cornellà.
2009090C	<i>Una veïna va sol.licitar feina per internet. Li van demanar el número de compte corrent i no està tranquil·la.</i>	Adreçada a l'OMIC i a la seva entitat bancària perquè n'estigui pendent.
2009093C	<i>Una ciutadana visita el Síndic per sol.licitar-li assessorament en un tema de pensions.</i>	Rep l'assessorament del Síndic en la seva visita.

	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009094C	<i>Una senyora va comprar una camisa de marca que se li ha trencat. No volen canviar-la-hi a la botiga.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009098C	<i>Una professional que va contractar una teràpia amb la mare d'un nen amb problemes de conducta, ens explica que econòmicament aquesta no ha complert el contracte.</i>	Aquest Síndic no pot tramitar aquesta queixa i li ho comuniquem. Pot anar a la Justícia ordinària. Rep assessorament de com funciona la Justícia gratuïta.
2009099C	<i>Una veïna ha tingut problemes, aquest estiu, amb la companyia aèria amb què volia viatjar.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009100C	<i>Una senyora va comprar un canapè que ha resultat estar trencat, la botiga de mobles no l'hi canvia.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009101C	<i>Una ciutadana té problemes amb la factura d'un telèfon mòbil.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009109C	<i>Una ciutadana es queixa de la factura del telèfon mòbil perquè li han cobrat missatges que no ha enviat.</i>	Adreçada a l'OMIC Cornellà.
2009113C	<i>La mare de tres fills petits ens truca amb molta angoixa, no sap què fer perquè el seu exmarit li passi la pensió alimentària dels nens.</i>	Aquest Síndic no pot intervenir en aquest tema. Necessita l'assessorament d'un advocat. La informem sobre què ha de fer per sol·licitar la Justícia gratuïta. També se l'adreça al CIRD de l'Ajuntament de Cornellà per si la poden ajudar.
2009116C	<i>Un veí es queixa perquè fa molt de temps que truca al 1004 per donar de baixa el seu telèfon. No ha estat possible.</i>	Derivat a l'OMIC de Cornellà.
2009119C	<i>Un veí ha comprat un cotxe amb un pla renove, ara quan li subministren el cotxe li diuen que el pla renove està esgotat.</i>	Com que no és un tema que pertoqui a aquest Síndic, s'indica a aquest veí que ho consulti a l'OMIC de Cornellà.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009120C	<i>Un ciutadà va comprar un pis fa quatre anys i mig. Ara no pot fer front a la hipoteca. Està negociant amb l'entitat bancària la possibilitat que aquesta es quedi amb el pis, però li sol·liciten 50.000 euros com a penalització.</i>	Aquest Síndic informa a aquest ciutadà que llegeixi bé tota la documentació que fa referència a la hipoteca del pis. Se l'assessora perquè amb tota la documentació consulti el tema a l'OMIC de Cornellà.
2009121C	<i>Una veïna es queixa de la manca d'atenció del sistema de salut a la nostra ciutat a causa del fet que no hi hagi un servei de rehabilitació davant un problema que té de salut, ja que es deixa en mans del propi malalt la seva rehabilitació, amb un paper fotocopiats.</i>	Aquest Síndic es dirigeix a la regidora d'Acció Social i Salut Pública per tal que ho tingui en compte com a representant del Consell de Salut de Cornellà. De la resposta obtinguda per aquest Síndic, resulta que aquest tema no es tracta en aquest Consell, però que la regidora farà arribar la proposta i queixa al director de l'ICS.
<b>SERVEIS JURÍDICS</b>		
2009081C	<i>Una jove d'aquesta ciutat va tenir un accident en una carpa municipal a Andorra. L'Ajuntament d'Andorra no ha contestat els seus escrits.</i>	Se li donen les dades del Defensor del Poble d'Andorra perquè demani hora i li plantegi el tema.
<b>TRIBUTS</b>		
2009057C	<i>Una senyora vídua amb una petita pensió ha de pagar a l'Ajuntament l'impost de l'Increment del Valor dels Terrenys. L'Ajuntament no li dóna facilitats per poder pagar-ho. Li sol·licita un aval bancari.</i>	Aquets Síndic li comunica que consultarem a l'Ajuntament la possibilitat de no presentar aquest aval. Posteriorment ens ha comunicat que ha demanat els diners i ho ha pagat.
2009065C	<i>Un veí es queixa de l'augment de l'IBI durant els darrers tres anys en un 37,63%.</i>	S'informa a aquest ciutadà que la responsabilitat és del Ple municipal, que aprova les Ordenances Fiscals. Se l'adreça al tinent d'alcalde d'Economia i Societat.
2009067C	<i>Un veí es queixa de l'augment abusiu de l'IBI en relació al carrer on viu, ja que considera que és un barri de treballadors.</i>	El Síndic l'adreça al tinent d'alcalde d'Economia i Societat per sol·licitar explicacions d'aquest augment de l'IBI. En el cas que no li contesti o bé cregui que la resposta vulnera els seus drets com a ciutadà pot formalitzar la queixa davant aquesta institució.

CONSULTES		GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009068C	<i>Un veí es queixa de la desproporció entre el Tribut de mobilitat emès per l'Entitat Metropolitana i el servei que rep a canvi.</i>	L'informem en relació a l'Ordenança aprovada per aquesta Entitat i la reclamació que pot fer.
2009071C	<i>Un empresari de la ciutat considera desproporcionada la liquidació del Tribut de mobilitat emès per l'Entitat Metropolitana del Transport.</i>	Aquest empresari ha d'interposar un recurs davant la gerència de l'Entitat Metropolitana del Transport. Si no està conforme amb la resposta pot tornar a aquesta institució i formular una queixa.
2009115C	<i>Un veí ha sol.licitat la mediació d'aquest Síndic per demanar un ajornament de les seves obligacions fiscals per trobar-se a punt de deixar de cobrar el subsidi d'atur.</i>	Aquest Síndic s'ha entrevistat amb el tinent d'alcalde d'Economia i Societat per tal que es consideri la seva situació.
2009117C	<i>Un ciutadà de Cornellà que té una casa a Vallirana ens consulta en relació a l'Impost de Tractament de Residus Sòlids Urbans que l'Ajuntament d'aquesta població ha aprovat. Ha rebut una notificació de pagament i no hi està conforme.</i>	Després de veure la notificació de pagament d'aquest impost li hem explicat que hi ha una ordenança aprovada. Sembla que aquest impost es crea per al tractament dels residus dels arbres de la seva propietat i les dels seus veïns. Ha de dirigir-se a l'Ajuntament de Vallirana perquè li ho expliquin bé.
<b>ALTRES</b>		
2009013C	<i>Un veí es queixa dels tràmits per sol.licitar la Justícia gratuïta. Al Jutjat de Cornellà el Servei d'Orientació Jurídica dona només 10 números dimarts i dijous.</i>	Donat que la problemàtica és competència del Síndic de Catalunya, se li fa una consulta.
2009032C	<i>Una veïna ens visita per reclamar en relació a un gual d'una altra localitat.</i>	Adreçada al Síndic de Catalunya.
2009033C	<i>Un veí té concedida l'assistència jurídica gratuïta. L'advocada d'ofici ara li sol.licita els seus honoraris.</i>	Adreçat a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, al Col·legi d'Advocats i al Jutjat per informar-se'n.
2009041C	<i>Un veí d'una altra població es queixa per la manca de resposta a una iniciativa privada de foment de l'esport.</i>	Hi ha un acord de la Junta de Govern Local amb data 10 de juny de 2009, que dona suport a aquesta iniciativa.



	CONSULTES	GESTIÓ/INFORMACIÓ
2009047C	<i>Un veí es queixa perquè considera un abús el pagament de les taxes per renovació del permís de residència. D'una part, al Departament de Governació i de l'altra, a la Direcció General de Policia.</i>	Aquest Síndic fa una consulta a la subdelegació del Govern, que informa que és correcte el cobrament d'aquestes taxes. Es comunica a l'interessat.
2009058C	<i>Un ciutadà es queixa perquè el Col.legi d'Advocats de Barcelona li ha denegat la Justícia gratuïta en dos procediments oberts.</i>	L'hem ajudat a fer dues reclamacions dirigides a la Comissió d'Assistència Jurídica de Barcelona, per tal que consideri la seva sol.licitud ajustada a dret.
2009064C	<i>Un veí que ha sortit de la presó no pot visitar la seva mare, ingressada en una residència d'avis, perquè en té una ordre d'allunyament.</i>	Li comuniquem que aquest no és un tema que pugui tractar el Síndic. L' aconsellem que parli amb l' advocat que li porta el cas.
2009104C	<i>Una ciutadana es queixa de la puntuació rebuda per la seva filla en la prova d'aptitud per treure el carnet de conduir.</i>	Se la informa que pot presentar una reclamació davant el Cap Provincial de Trànsit en el termini de 15 dies.
2009105C	<i>Un veí no sap què fer per poder veure els seus fills. Té una ordre d'allunyament de la seva exdona.</i>	Aquest Síndic no pot intervenir en aquesta qüestió. Ha de dirigir-se al seu advocat perquè li gestioni les visites. El Síndic no pot intervenir quan hi ha un procés judicial.
2009123C	<i>Un veí se sent discriminat perquè en un centre comercial de Cornellà, a l'entrada, li han fet ensenyar la seva bossa com a mesura de seguretat. A la vegada a una senyora no li han sol.licitat el mateix perquè consideren que ella porta les seves pertinences a la bossa. Ha presentat una reclamació a atenció al client.</i>	Aquest Síndic l'informa que no pot ajudar-lo, perquè no és un tema de la seva competència. A part de fer aquesta reclamació a la Generalitat, pot presentar la seva queixa davant l'OMIC.

## **4. QUEIXES**

## 4. Resum dels expedients de queixes tramitats:

### 4.1. Resolució de les queixes iniciades el 2008.

Dels resultats consignables dels expedients de queixa presentats l'any 2008 a aquest Síndic de Greuges que van quedar pendents de tramitar, podem consignar que s'han tramitat tots els expedients pendents en aquesta Institució, així com els que restaven pendents d'una mediació. No n'ha quedat cap sense resoldre.

Així mateix, l'Ajuntament ha contestat totes les recomanacions que aquest Síndic va fer en les seves resolucions d'aquests expedients presentats l'any 2008, i ha acceptat totes les recomanacions, menys la que es refereix a la manca de fiabilitat del sistema de la notificació voluntària dels impostos municipals, recomanació no acceptada pel departament gestor per considerar que el sistema emprat per notificar compleix la legislació vigent.

De les queixes traslladades al Síndic de Greuges de Catalunya, la majoria relacionades amb la Llei de dependència, alguns expedients han estat tancats per aquell Síndic, uns perquè s'ha aconseguit un resultat positiu, altres per desistiment o mort de l'interessat. Alguns encara estan pendents.

### 4.2. ACTIVITATS

L'única que hem ubicat en aquest epígraf, juntament amb altres consignades en altres apartats, posa de manifest una creixent sensibilitat cap al que podem anomenar *contaminacions* sòniques o acústiques.

El possible desbordament de les previsions inicials (arquitectòniques, tècniques o funcionals) per part de les activitats sorolloses i el creixement residencial poden acabar produint situacions de conflicte, experimentades sovint per algunes (o per moltes) persones com una agressió al seu dret al descans o a l'ambient de la llar.

És cert que algunes persones poden experimentar afectacions extremes pel soroll, però en general hi ha un augment de la sensibilitat cap a aquests drets relacionats amb el benestar sònic i la pròpia legislació se'n fa ressò. Fa anys, difícilment hauríem pogut preveure sentències penals condemnatòries dures per la persistència en la producció d'aquest tipus de contaminació.

De vegades, la sensibilitat dels promotors, organitzadors o planificadors dels espais públics no presta prou atenció a aquesta dimensió del dret de les persones. Creiem que caldrà treballar amb cura aquests aspectes de la convivència.

#### Expedient 2009045Q

##### Assumpte

*Molèsties de l'activitat de càrrega i descàrrega al moll d'un centre comercial.*

Un veí es queixa perquè l'Ajuntament no ha contestat les instàncies que ha presentat, mitjançant les quals es queixa de les molèsties ocasionades per

l'activitat de càrrega i descàrrega al moll d'un centre comercial d'aquesta ciutat, malgrat que ha trucat diverses vegades a la Guàrdia Urbana.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat informació a la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques, amb còpia a la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior i a la secretària general de l'Ajuntament, en relació a l'actuació de l'Ajuntament després de les constants denúncies d'aquest veí a la Guàrdia Urbana i de la tramitació de les instàncies presentades.

De la resposta del Departament d'Activitats es dedueix que la Guàrdia Urbana no ha pogut observar cap de les molèsties ocasionades per aquesta activitat en el moment que ha acudit al lloc a petició de l'interessat. També ens informa que la Guàrdia Urbana ha patrullat la zona, als efectes de controlar els sorolls dels camions en el moment de fer les tasques de càrrega i descàrrega de mercaderies. Malgrat tot això, aquest Síndic considera que no hi ha arguments per admetre a tràmit aquesta queixa, però considera que s'hauria de fer una comprovació directa dels sorolls actuals. Per altra banda, és important que més veïns afectats denunciïn les molèsties.

#### **Resultat**

Tràmit pendent.

### **4.3. CIUTADANIA**

Malgrat que les diverses situacions de la vida ciutadana han generat un bon nombre de queixes (20), agrupades en aquest apartat, hem de fer constar que la relació del Síndic municipal de Greuges amb els responsables de la governació de la ciutat i, en particular, amb la Guàrdia Urbana han estat fluides i generalment satisfactòries.

Per altra banda, cal remarcar que una bona part de queixes sobre sancions feien referència a altres municipis.

Malgrat que les activitats *supervisores* no són generalment agradables, va quedant clar que l'atenció personalitzada i les resolucions raonades i raonables són un bon camí per a una bona gestió d'aquest àmbit de l'Administració pública.

Cal cridar l'atenció sobre la importància de gestionar amb transparència la complexitat del padró, en una etapa de forta mobilitat demogràfica, informant els diversos actors sobre els seus drets i, també, sobre les normes i garanties de determinats tràmits (per exemple, les necessàries *baixes d'ofici*), tal com ja s'està fent.

#### **Expedient 2009007Q**

##### **Assumpte**

##### ***Manca de resposta a una instància presentada a l'Ajuntament.***

Una veïna d'aquesta ciutat va sol·licitar a l'Ajuntament la baixa del padró municipal d'un senyor que no resideix al pis de la seva propietat, l'Ajuntament no li ha contestat.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe al director de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, amb còpia a la secretària general i a la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior, per tal d'esbrinar per què no s'ha contestat aquesta instància, i el procediment a seguir.

**Resolució:** En relació a aquesta qüestió el director de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà ens ha comunicat que s'ha iniciat el procediment de baixa d'ofici del Padró Municipal d'Habitants d'aquesta persona i ha destacat que el procediment no es realitza cas per cas, sinó un cop a l'any, per a totes les baixes d'ofici demanades durant el mateix, a causa del tràmit complex que comporta. S'ha de donar audiència a l'afectat perquè pugui formular alegacions i, si les notificacions resultessin infructuoses, seria necessari l'informe favorable del Consell de l'Empadronament un cop fetes les publicacions. Així, doncs, aquest Síndic comunica a aquesta veïna la situació i dóna per finalitzada la seva actuació procedint a l'arxiu de l'expedient.

### **Resultat**

Tràmit amb resultat negatiu.

### **Expedient 2009008Q**

#### **Assumpte**

#### ***Sanció imposada per la Guàrdia Urbana***

A una veïna, amb una greu situació econòmica, l'han sancionat per portar el seu gos sense la documentació obligatòria, donada la seva raça.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic, donada la situació econòmica d'aquesta senyora, es reuneix amb la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior per tal de poder trobar una solució perquè l'Ajuntament no la persegueixi notificant-li les sancions. Arriben a un acord.

#### **Resultat**

Mediació amb resultat positiu.

### **Expedient 2009017Q**

#### **Assumpte**

#### ***Manca de resposta a les instàncies presentades a l'Ajuntament.***

Una veïna ha presentat diverses instàncies a l'Ajuntament en relació a la sol·licitud de baixa d'empadronament de diverses persones que ja no viuen al seu pis. Diu que ha sol·licitat l'arrelament social per portar el seu fill del Marroc, i el Govern li denega el permís de residència perquè hi ha moltes persones empadronades en aquest habitatge.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe al director de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, amb còpia a la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior i a la secretària general de l'Ajuntament, en relació a la manca d'informació

d'aquesta veïna, així com del procediment a seguir per donar de baixa aquestes persones que no viuen al seu habitatge.

**Resolució:** En relació a aquesta qüestió el director de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà ens ha comunicat que s'ha iniciat el procediment per donar de baixa aquests empadronaments i ha destacat que el procediment no es realitza cas per cas, sinó un cop a l'any en terminis diferents, donat el tràmit complex que comporta. També ens comunica que aquesta veïna ha estat informada dels procediments i del temps de demora de la resolució, i que ha expedit un certificat en relació a la tramitació d'aquests expedients, per als efectes adients.

Així doncs, aquest Síndic comunica a aquesta veïna la situació i dóna per finalitzada la seva actuació procedint a l'arxiu de l'expedient.

#### **Resultat**

Tràmit amb resultat negatiu.

### **Expedient 2009027Q**

#### **Assumpte**

***Diligència d'embargament dels comptes bancaris a un veí, pel concepte de multes imposades per l'Ajuntament de Barcelona, referents a l'estacionament d'un vehicle.***

Un veí de Cornellà va sol·licitar a l'Ajuntament de Barcelona l'anul·lació de dues sancions, una l'any 2006 i l'altra el 2007, referents a l'estacionament del seu vehicle, i l'Ajuntament de Barcelona ha denegat els seus recursos. En una d'elles, va al·legar que el seu vehicle no es trobava en aquesta data a Barcelona, sinó que estava en un poble de Soria; respecte a l'altra sanció va al·legar que l'agent el va advertir que estava mal estacionat, però que no li va comunicar personalment que li havia posat una denúncia.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic informa aquest veí que no té competència amb l'Ajuntament de Barcelona, però que podem traslladar la seva queixa al Síndic de Catalunya amb la seva autorització, en principi com una consulta (2009054C), posteriorment la consignem com una queixa, donat que el Síndic de Catalunya l'ha admès a tràmit.

**Resolució del Síndic de Catalunya:** Pel que fa a l'expedient sancionador de l'any 2006, en què s'imputava a l'interessat una sanció per haver estacionat el vehicle en un pas de vianants, quan en realitat aquest veí al·lega que no era a Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona ha resolt anul·lar la multa, perquè ha transcorregut el termini de prescripció de la infracció. Respecte a la sanció de l'any 2007, aquest Síndic considera que, donada la ratificació de la denúncia emesa per l'agent denunciador, no s'ha pogut concloure l'existència de cap actuació administrativa irregular en la tramitació d'aquest expedient.

#### **Resultat**

Tràmit parcialment positiu.

## **Expedient 2009034Q**

### **Assumpte**

#### ***Interpretació de senyals de trànsit.***

Un veí d'aquesta ciutat no accepta la interpretació d'un senyal de trànsit per part de l'Ajuntament.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic, davant la queixa d'un ciutadà l'any 2008, va proposar una mediació amb l'Ajuntament, davant la interpretació d'un senyal de trànsit, considerant que el Servei Català de Trànsit dictaminaria en relació a aquest afer, i que, amb l'acord d'ambdues parts, s'acceptaria el resultat. El dictamen ha estat favorable a l'Ajuntament i aquest Síndic considera liquidada la qüestió.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009035Q**

### **Assumpte**

#### ***Manca de resposta a uns escrits presentats per un veí de Cornellà a l'Ajuntament.***

Un veí es queixa perquè ha presentat diversos escrits de reclamació a les sancions imposades per la Guàrdia Urbana d'aquesta ciutat, així com en relació a escrits presentats interpretant els senyals de trànsit a Cornellà.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior, en relació amb els escrits presentats, en la mesura que qualsevol ciutadà ha de ser degudament atès en les seves reclamacions i escrits, demanant que es procedeixi a contestar els esmentats escrits o s'indiqui a aquest Síndic les raons que ho impedeixen.

***Resolució amb recomanació:*** La directora d'Activitats i Ordenances Cíviques ens ha informat per escrit del tràmit d'aquestes instàncies presentades. Pel que fa a les instàncies presentades sol·licitant informació, l'Ajuntament ha informat verbalment a aquest veí, en relació al codi de circulació i als senyals de trànsit a la ciutat, perquè l'Ajuntament ha considerat que no era una petició per contestar. Pel que fa a les reclamacions a dues sancions imposades, l'Ajuntament ens informa que han estat estimades i que no s'han girat les esmentades sancions. Aquest Síndic arxiva la queixa **recomanant** a l'Ajuntament que l'escrit no contestat s'hauria d'haver contestat, almenys amb l'acusament de rebut. Pel que fa a la interpretació dels senyals de trànsit considera necessària la seva revisió.

Posteriorment, la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques, en resposta als suggeriments d'aquest Síndic, accepta la recomanació de contestar als interessats els seus escrits respecte a la interpretació dels senyals de trànsit de la ciutat, específicament en la que es reclama no hi ha incompliments, segons informe de la Guàrdia Urbana.

#### **Resultat**

Recomanació acceptada parcialment.

### **Expedient 2009041Q**

#### **Assumpte**

##### ***Manca de resposta a les instàncies presentades per un veí.***

Un veí sol·licita a l'Ajuntament un certificat de l'existència del carrer Telefónica a la ciutat de Cornellà, sense que hagi rebut cap resposta en perjudici dels seus interessos.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a la secretària general de l'Ajuntament amb còpia a la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior, en el sentit que aquest ciutadà no hagi rebut cap resposta.

**Resolució:** Atès que de l'informe emès pel director de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà ens comuniquen que es va produir un error a l'hora de derivar l'escrit d'aquest veí a un altre departament; atès que ens informa que aquesta sol·licitud es remet al Departament d'Acció Territorial que és qui té la competència per expedir aquesta certificació; rebuda també la comunicació de la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior fent-me saber que ja obra en el seu poder aquesta certificació, s'arxiva l'expedient.

#### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2009043Q**

#### **Assumpte**

##### ***Desestimació recurs de l'Organisme de Gestió Tributària d'Igualada.***

Un veí d'aquesta ciutat va comprar un camió de transport a un particular. Al cap d'un mes es va adonar que aquest vehicle no complia els requisits per tal d'utilitzar-lo per a aquesta activitat, i va demandar el venedor. El jutge li va donar la raó al comprador, i des d'aquesta data el comprador va lliurar tota la documentació al venedor i li va retornar el camió, segons indicava la sentència. Aquest va abandonar el vehicle a la via pública de la localitat d'Igualada, per la qual cosa la Guàrdia Urbana d'aquesta població va sancionar el vehicle i va notificar la sanció al comprador, que va presentar un recurs, aportant la sentència del jutjat conforme en aquella data ja no era el propietari del vehicle. La no acceptació d'aquest fet per part de la Guàrdia Urbana d'Igualada és el motiu d'aquesta queixa.



### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic comunica a aquest veí que la problemàtica no és de la seva competència, se li indica que pot traslladar la queixa al Síndic de Catalunya, amb la seva autorització, però que ha d'aportar el màxim de documentació que tingui, com ara la baixa provisional de trànsit que diu que obra en el seu poder i d'altres, per tal de fonamentar la queixa.

Aquest Síndic ha requerit aquesta documentació i, després de posar-se en contacte amb el veí, ens comunica que desisteix de la tramitació perquè de moment no li han notificat res més.

#### **Resultat**

No admesa.

### **Expedient 2009047Q**

#### **Assumpte**

#### ***Sanció de la Guàrdia Urbana d'un altre municipi.***

Un veí de la nostra ciutat es queixa de la sanció imposada per la Guàrdia Urbana d'una localitat veïna, per estacionar en zona de vianants, un dia de Nadal. Ha fet les alegacions considerant que en aquestes dates s'ha de ser més permissiu. S'ha denegat el recurs.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic li comunica que la competència d'aquesta problemàtica és del Síndic de Greuges de Catalunya, però considera que les raons que s'al·leguen en el procediment sancionador no són suficientment viables per poder tramitar una queixa.

#### **Resultat**

No admesa.

### **Expedient 2009053Q**

#### **Assumpte**

#### ***Disconformitat amb la sanció imposada en el TRAM.***

Una veïna va presentar una reclamació al TRAM davant l'actuació d'un inspector que la va sancionar, per considerar que havia validat la targeta quan s'havia adonat que pujava l'inspector al TRAM. Aquesta veïna es queixa del tracte rebut per aquest inspector: quan li va sol·licitar la targeta, estava validada i ell no pot provar el que diu.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic informa a aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i, per tant, les competències corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

**Resolució del Síndic de Catalunya:** Un cop estudiada la queixa i examinada la resposta de l'ATM en relació a la sanció imposada ens comunica que no ha detectat l'existència de cap irregularitat administrativa en la tramitació del procediment, i que posa fi a la seva intervenció. Aquest Síndic de Cornellà arxiva l'expedient, comunicant a aquesta veïna l'arxiu de l'expedient pel motiu assenyalat pel Síndic de Catalunya.

#### **Resultat**

Tràmit negatiu.

### **Expedient 2009057Q**

#### **Assumpte**

***Molèsties produïdes per un espai encerclat a la plaça d'Europa, on es juga a la pilota a totes hores.***

Un veí es queixa perquè ha denunciat diverses vegades aquest tema a la Guàrdia Urbana de Cornellà, a més a més s'ha queixat directament a l'alcalde, sense que s'hagin resolt les molèsties.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a la directora d'Activitats i Ordenances Cíviques, amb còpia a la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior i a la secretària general de l'Ajuntament, per tal d'esbrinar quina és la situació actual d'aquest espai públic i dels horaris del seu funcionament, així com quina ha estat l'actuació de la Guàrdia Urbana.

D'altra banda, aquest Síndic ha fet una inspecció *in situ* per tal de comprovar l'estat d'aquesta instal·lació esportiva.

**Resolució amb recomanació:** Atesos els informes rebuts del Departament d'Activitats i Ordenances Cíviques i de la Guàrdia Urbana, de conformitat amb el que estableix l'article 22 de l'Ordenança de Convivència Ciutadana d'aquesta ciutat que garanteix el repòs dels ciutadans i tenint en compte la proximitat de les pistes als habitatges d'alguns veïns, aquest Síndic **recomana** a l'Ajuntament el següent:

- Ampliar l'alçada de la tanca que fa front als habitatges.
- Estudiar un tractament de la pista oberta que n'impedeixi l'ús agressiu a deshores (tancament o remodelació)
- Senyalització eficaç dels horaris i condicions d'ús de la pista.
- Garantir estrictament l'horari d'obertura i tancament de la pista tancada, si cal amb la col·laboració dels veïns.

Des dels departaments d'Interior i de Polítiques d'Espai Públic de l'Ajuntament *han estat acceptades parcialment* les recomanacions d'aquest Síndic. L'Ajuntament *no ha acceptat* ampliar l'alçada de la tanca perquè ho considera inviable, ja que ja té un cert recreixement, i tindria un impacte visual considerable per als mateixos veïns. Considerant que aquest veí s'ha entrevistat amb la tinenta d'alcalde d'Administració i Interior, aquest Síndic considera raonable donar per tancada la tramitació de la queixa.

#### **Resultat**

Recomanació acceptada parcialment.

### **Expedient 2009061Q**

#### **Assumpte**

#### ***Denegació a un equip per a la utilització d'un camp de futbol.***

Un veí presenta una queixa perquè l'Ajuntament li va denegar la utilització d'un camp de futbol municipal per poder crear un equip federat, per manca d'honoraris. Ara comprova que una empresa privada anuncia un campionat de futbol 7 en un camp municipal d'aquesta ciutat.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe al cap d'Esports, amb còpia al regidor d'Acció Comunitària i Esport i a la secretària general de l'Ajuntament.

***Resolució amb recomanació:*** Vista la resposta del director d'Esports, que exposa que l'Ajuntament no ha signat contracte amb l'esmentada empresa, però que posa de manifest la intenció de plantejar un nou projecte de futbol adreçat principalment a la ciutadania de Cornellà. Així doncs, aquest Síndic considera que les persones agreujades tenen dret a una explicació més directa de l'Administració, sigui la que sigui. D'altra banda l'Ajuntament hauria de demanar a aquest Club un informe clar sobre aquest afer.

En principi, aquest Síndic considera que no pot qüestionar aquesta situació, però considera insuficients i poc intel·ligibles per als ciutadans afectats les informacions i justificacions aportades, i fa les següents recomanacions a l'Ajuntament:

- Assumir o qüestionar l'inici del campionat de futbol 7 d'aquesta empresa privada, explicant de forma clara les raons de la seva prioritització en relació a la creació d'un equip federat per part d'aquest veí que presenta la seva queixa.
- Convocar el ciutadà titular de la queixa per donar-li formalment les raons en què l'Ajuntament basa la seva política.

#### **Resultat**

**Recomanació acceptada.**

## **Expedient 2009066Q**

### **Assumpte**

#### ***Actes de vandalisme durant els partits del C.F. Espanyol***

Una veïna es queixa de la continuïtat dels actes de vandalisme durant aquests partits, en aquesta ocasió han trencat la placa identificativa del seu despatx ubicat als voltants del camp.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic considera que en primer lloc ha de presentar una denúncia a la policia local o als Mossos d'Esquadra. Si no obté resposta, o considera que aquesta vulnera els seus drets com a ciutadana, pot acudir novament a aquesta institució.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009068Q**

### **Assumpte**

#### ***Demora baixa Padró Municipal d'Habitants***

Una veïna es queixa perquè va sol·licitar la baixa del Padró Municipal d'Habitants d' un ciutadà que ja no viu en el seu domicili, on està empadronat.

### **Actuació del Síndic**

Davant la freqüència d'aquest tipus de queixa, aquest Síndic decideix convocar una reunió amb la tinenta d'alcalde d'Administració i Interior i amb el cap de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, per tal de canviar impressions en relació a aquest problema generalitzat , per si hi hagués algun sistema per a abreujar el tràmit, atès que alguns casos són urgents.

Després de l'explicació aquest Síndic considera que no hi podem fer res, donat que aquest període d'exposició pública és un dret del ciutadà empadronat, que garanteix la seguretat jurídica d'un procediment sense la seva manifestació expressa. Així doncs, en el cas concret d'aquesta veïna, la baixa d'ofici d'aquest ciutadà estava a punt de donar-s , raó que aquest Síndic ha comunicat a la promotora de la queixa.

### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu.

## **Expedient 2009071Q**

### **Assumpte**

#### ***Demora baixa Padró Municipal d'Habitants***

Una veïna es queixa perquè va sol·licitar la baixa del Padró Municipal d'Habitants de diversos ciutadans que ja no resideixen en el domicili de la seva propietat. L' Ajuntament no ha contestat la seva instància.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe al director de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, per tal d'esbrinar quina és la situació concreta d'aquests

empadronaments. En atenció a la resposta del director d'aquesta oficina, hem comunicat a aquesta veïna la situació de la tramitació dels expedients, que es donaran de baixa d'ofici en la mesura que quedi acreditat que aquestes persones no viuen en el domicili, mitjançant aquest procediment, o bé si es donen de baixa voluntàriament.

**Resultat**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2009074Q**

**Assumpte**

***Demora baixa Padró Municipal d'Habitants.***

Una veïna es queixa perquè en el seu habitatge hi ha empadronades diverses persones que no hi viuen, n'ha sol·licitat la baixa del Padró Municipal a l'Ajuntament i li han comunicat que trigarà un temps.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic sol·licita informe concret en relació a la situació d'aquests empadronaments. Atès que s'ha de fer un procediment legal de baixa d'ofici del Padró Municipal d'Habitants, ho comuniquem a la interessada.

**Resultat**

Tràmit amb resultat negatiu.

**Expedient 2009075Q**

**Assumpte**

***Notificació de Resolució de l'Administració en relació als recursos presentats.***

Una veïna no està d'acord amb la Resolució de l'Ajuntament en relació als recursos presentats referents a diverses sancions per mal estacionament del seu vehicle.

**Actuació del Síndic**

Després d'estudiada aquesta queixa, aquest Síndic considera que no pot admetre a tràmit aquesta queixa per manca de fonament i ordena el seu arxiu.

**Resultat**

No admesa.

**Expedient 2009076Q**

**Assumpte**

***Disconformitat amb una sanció imposada per la Guàrdia Urbana.***

Un veí es queixa de la sanció de "150 euros por aparcar en un carril de circulación" a la nostra ciutat. Al·lega que per aquest carrer només circulen els veïns i considera abusiva la sanció.

### **Actuació del Síndic**

Aquet Síndic considera que en primer lloc ha de presentar una reclamació a l'Ajuntament dins del termini de la mateixa denúncia.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009079Q**

### **Assumpte**

#### **Disconformitat davant la utilització del camp de rugbi.**

Es tracta del desacord entre l'Ajuntament i el club gestor *de facto* de l'Estadi Municipal d'Atletisme, per l'ús de la pista d'atletisme per part dels atletes del club que presenta aquesta queixa, centrada en els horaris i el preu que es demana.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic es reuneix amb el regidor d'Esports per tal de parlar del tema abans de formalitzar una queixa, tots dos consideren arribar a un acord amb els clubs. Després del fracàs de la reunió que aquest regidor va convocar amb els clubs, aquest Síndic creu que val la pena intentar una mediació i s'adreça novament al regidor d'Esports proposant-li que patrocini la seva mediació davant els clubs.

El Síndic proposa unes condicions mínimes per a aquesta mediació:

- Reconeixement de la legitimitat de constitució i funcionament de tots els clubs d'atletisme.
- Reconeixement de la responsabilitat de gestió de les pistes municipals d'atletisme per part del club històric de Cornellà, amb la supervisió de l'Ajuntament i en les condicions que aquest dicti.
- Reconeixement del dret de l'ús de les pistes per part de tots els atletes que n'acreditin la necessitat esportiva.
- Capacitat del mediador de proposar a l'Ajuntament una resolució sobre horaris i preu de l'ús de les pistes, després d'escoltar les parts. Aquesta resolució serà raonada i, si és acceptada per l'Ajuntament, signada per les parts.

El regidor delegat d'Acció Comunitària accepta la proposta de mediació del Síndic per assistir a la convocatòria que convoqui.

### **Resultat**

Mediació pendent.

## **Expedient 2009081Q**

### **Assumpte**

#### ***Denegació pensió de viduïtat.***

Un veí es queixa per la denegació a la companya del seu fill, mort fa dos mesos, de la pensió de viduïtat, perquè ha d'acreditar 5 anys de convivència. Tenen una filla en comú de 5 anys i han viscut 7 anys junts.

### **Actuació del Síndic**

Se li indica que ha de presentar en primer lloc recurs davant l' INSS amb la documentació acreditativa conforme han conviscut més de 5 anys.

Segons la resolució pot retornar a aquesta institució per si podem ajudar-la.

### **Resultat**

No admesa

## **4.4. CIUTAT SOSTENIBLE**

Aquest epígraf no consigna pràcticament queixes i, per tant, no s'aporten noves consideracions des del Síndic de Greuges.

## **Expedient 2009065Q**

### **Assumpte**

#### ***Manca de neteja a la ciutat.***

Una veïna es queixa de la manca de neteja a la via pública, en la zona ubicada al passeig dels Ferrocarrils Catalans.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic considera que en primer lloc ha de presentar una queixa a l'Ajuntament si no obté resposta, o bé creu que aquesta vulnera els seus drets per dirigir-se novament a aquesta institució.

### **Resultat**

Queixa no admesa.

## **Expedient 2009086Q**

### **Assumpte**

#### ***Molèsties ocasionades per les activitats esportives realitzades a la pista descoberta del pavelló de can Carbonell.***

Una veïna ha presentat una queixa per les molèsties que li ocasionen les activitats esportives d'aquest pavelló. Després d'haver presentat una denúncia a l'Ajuntament i donat que la resposta d'aquest creu que vulnera els seus drets com a ciutadana, s'ha dirigit al Síndic. Posteriorment, aquesta veïna ens comunica que ha tingut una entrevista amb la tinenta d'alcalde d'Administració Pública i Interior i que aquesta s'ha compromès a introduir les mesures correctores adients per tal d'evitar aquestes molèsties.

### **Actuació del Síndic**

Després d'aquesta informació aquest Síndic considera que l'Ajuntament està atenent correctament la seva reclamació i per tant no pot actuar. Així mateix, s'informa a aquesta veïna que si l'Ajuntament no compleix aquestes mesures o no són suficients, pot acudir novament a aquesta institució.

### **Resultat**

No admesa

## **4.5. ESPAI PÚBLIC, URBANISME I HABITATGE**

22 de les queixes rebudes tenen relació amb diversos aspectes de l'urbanisme i l'habitatge. En el cas de l'urbanisme resultaria coherent amb el paquet competencial de l'Ajuntament, però resulta més significatiu que la major part, per raons molt diverses, tinguin relació amb l'habitatge.

Pel que fa a l'urbanisme hem de constatar que l'Ajuntament té una bona capacitat de diàleg amb els veïns, però més centrada a posteriori del fet consumat que en la fase de planejament (2009011Q, 2009001Q) o de producció del greuge (209054Q).

Els temes referents a l'habitatge, en canvi, mereixen una crida d'atenció, malgrat la diversitat dels continguts:

- La denegació d'hipoteques (2009009Q) a persones adjudicatàries d'habitatges públics (per tant amb ingressos garantits) ha estat objecte de l'atenció d'aquest Síndic i, ens consta, dels regidors d'Habitatge i d'Economia. Però cal seguir amatents i promoure acords raonables amb algunes entitats de crèdit.
- Resulta especialment preocupant que ajuts de la Generalitat al lloguer per a joves (2009039Q, 2009078Q), una vegada concedits triguin molt de temps a fer-se efectius.
- Cal cridar l'atenció sobre alguns casos (2009063Q, 2009051Q) en què, sigui per problemes en la informació, sigui per la complexitat (crec que innecessària) i poca diligència de la tramitació, diverses comunitats de veïns amb recursos modestos han perdut la subvenció per la rehabilitació de la façana (ordenada per l'Ajuntament) o per col·locar un ascensor. A part de la responsabilitat del Departament de Medi Ambient i Habitatge, crec que l'Oficina Mixta de Rehabilitació, gestionada per Emducsa, hauria de garantir millor la informació i el seguiment.
- També resulta preocupant que la construcció, entrega i postvenda d'habitatges i aparcaments municipals sigui una font important de conflictes (2009070Q, 2009083Q, 2008073Q), a vegades mantinguts al llarg de diversos anys i que, finalment, requereixi una intervenció política per resoldre la situació.
- En alguns casos hem notat a faltar un mecanisme que permeti conèixer objectivament la demanda d'habitatge, a tots els seus nivells. L'aprovació recent del "Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial" hauria de resoldre aquesta mancança.



## **Expedient 2009001Q**

### **Assumpte**

#### ***Manca de resposta a la sol.licitud d'una associació de veïns.***

Una associació de veïns no ha obtingut resposta a les seves al.legacions al projecte de modificació del PGM d'uns carrers de la ciutat promogut per l'Ajuntament.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol.licitat un informe a la directora d'Acció Territorial i Habitatge, amb còpia a la secretària general i al tinent d'alcalde d'Acció Territorial i Habitatge, instant els responsables municipals perquè donin resposta a aquests veïns en relació a la modificació del PGM.

**Resolució:** Segons l'informe emès per la directora d'Acció Territorial i Habitatge es tracta d'un expedient d'iniciativa privada, promogut per la majoria de propietaris de l'àmbit, proposta que el Ple de l'Ajuntament accepta i, d'acord a allò disposat en el text refós de la Llei d'Urbanisme, s'ha de publicar perquè es puguin formular suggeriments. Aquests suggeriments, realitzats durant la fase d'exposició al públic, s'han de contestar amb l'aprovació inicial de l'expedient, la qual recollirà els suggeriments que s'hagin acceptat. Així doncs, en el moment de l'aprovació inicial de l'expedient es contestaran a aquests veïns els suggeriments fets. S'arxiva l'expedient.

### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu, pendent d'execució.

## **Expedient 2009002Q**

### **Assumpte**

#### ***Manca de resposta a la sol.licitud d'un veí.***

Un veí va sol.licitar a l'Ajuntament la instal.lació d'una barana a les escales situades a la vorera de la carretera d'Esplugues, ja que considera que són molt perilloses per a les persones grans. No ha obtingut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol.licitat un informe a la directora de Manteniment i Serveis Municipals, amb còpia al tinent d'alcalde de Polítiques d'Espai Públic i a la secretària general de l'Ajuntament, per la manca de resposta, i en el sentit de la possibilitat de la seva instal.lació.

**Resolució:** Segons aquest informe emès, ben aviat està previst iniciar obres en aquest sector que canviaran la configuració d'aquest espai, i no es considera oportú efectuar, en aquests moments, una instal.lació que es desmuntarà en un temps curt. D'altra banda, s'informa que no es va respondre la instància a aquest ciutadà a l'espera de poder concretar l'inici de les obres. Així doncs aquest Síndic considera que és raonable. Tanmateix vigilarà l'efectivitat de les obres.

### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu, pendent d'execució.

## **Expedient 2009004Q**

### **Assumpte**

#### ***Denegació d'una llicència per aixecar una paret.***

Una veïna es considera perjudicada pel desenvolupament de l'acció municipal que, mentre arxiva l'expedient de les obres il·legals efectuades en un edifici adjunt, l'obliga a enderrocar 0,50 m d'una paret que va edificar, excedint el permís de la llicència municipal, a la seva terrassa per tal de protegir la seva privacitat, conculcada per les obres il·legals d'aquests veïns.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic considera que es pot fer una **mediació** amb el Departament d'Acció Territorial i Habitatge de l'Ajuntament, a favor del dret de privacitat d'aquesta veïna, en el context de la legalitat vigent, suggerint alguna alternativa que garanteixi aquesta privacitat, així doncs es sol·licita informació al Departament d'Acció Territorial i Habitatge.

La directora d'aquest Departament ens informa que aquesta veïna no pot edificar la paret més enllà d' 1,80 m, però que a partir d'aquesta alçada pot afegir 0,70 m de material transparent, mentre deixi passar la llum. Aquest Síndic resol l'arxiu de la queixa i deixa constància en la seva resolució que la privacitat no és només un sentiment subjectiu, sinó un dret, i que aquesta veïna reacciona davant d'una edificació il·legal a la qual ningú ha fet complir la legalitat urbanística.

### **Resultat**

Mediació amb resultat positiu.

## **Expedient 2009009Q**

### **Assumpte**

#### ***Subrogació d'hipoteques en les adjudicacions d'habitatges de promoció pública.***

L'adjudicatari d'un pis d' EMDUCSA, al qual una entitat bancària va concedir un 20% de la hipoteca perquè pagués l'entrada, ha vist com l'entitat s'ha negat a subrogar-li el restant 80%, tal com sembla que tenia pactat amb EMDUCSA, obligant els adjudicataris a renunciar al pis.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a l'alcalde, amb còpia al vicepresident d' Emducsa i tinent d'alcalde d'Acció Territorial i Habitatge, i al tinent d'alcalde d'Economia i Societat.

**Resolució amb recomanació acceptada:** L'empresa EMDUCSA ens informa que, com a promotora pública d'habitatges, no pot impedir que l'entitat financera demani garanties addicionals a l'adjudicatari si el seu nivell d'ingressos ho requerís, però que aquest adjudicatari pot, sense renunciar a l'habitatge, concertar un acord amb qualsevol altra entitat financera que hagi subscrit el corresponent conveni amb la Generalitat de Catalunya. Ens informa que part de les administracions estan emprenent mesures addicionals

com l'adoptada per la Generalitat de Catalunya amb data 9 de juliol d'enguany, signant un conveni per establir línies de finançament preferencials per a l'adquisició d'habitatges protegits.

Aquest Síndic **recomana** a l'Ajuntament de Cornellà que EMDUCSA, si no ho fa, condicioni en el futur els contractes d'hipotecació dels seus edificis d'habitatges protegits a la subscripció dels convenis de la Generalitat per establir línies de finançament preferencial per a l'adquisició d'habitatges protegits, per part de l'entitat financera que hi opti. Aquesta **recomanació ha estat acceptada** per l'Ajuntament.

#### **Resultat**

Recomanació acceptada.

### **Expedient 2009011Q**

#### **Assumpte**

#### ***Construcció d'un aparcament municipal.***

Diverses comunitats de veïns afectades per la construcció d'un aparcament municipal es reuneixen amb el Síndic perquè consideren convenient la seva intervenció.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic es reuneix amb el tinent d'alcalde d'Acció Territorial i Habitatge i vicepresident d'Emducsa, per tal de **mitjançar** amb l'Ajuntament i els veïns. D'aquesta reunió es dedueix que tant l'Ajuntament com l'empresa municipal Emducsa consideren necessària la construcció d'aquest aparcament. D'altra banda, l'Ajuntament està obert a assumir totes les mesures de seguretat raonables sol·licitades pels veïns. El Síndic informa els veïns afectats en relació a aquesta qüestió, obrint les portes al diàleg. Així doncs, considera finalitzada la seva intervenció.

#### **Resultat**

Mediació amb resultat positiu.

### **Expedient 2009014Q**

#### **Assumpte**

#### ***Manca de resposta de l'Ajuntament a diverses instàncies presentades.***

Un veí demana explicacions en relació a la inversió de l'Ajuntament en una pèrgola ubicada a la plaça de la Figuera d'aquesta ciutat

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic accepta la queixa pel fet de no haver estat contestada cap de les instàncies presentades, considerant-ho un dret reconegut a qualsevol ciutadà que s'adreça a l'Ajuntament, així doncs recomana al Departament d'Acció Territorial i Habitatge que es doni resposta a aquest veí, donant-ne compte a aquest Síndic.

**Recomanació acceptada** pel Departament d'Acció Territorial i Habitatge que ha donat resposta a la instància presentada per aquest veí. En conseqüència s'arxiva l'expedient.

**Resultat**

Recomanació acceptada

**Expedient 2009019Q**

**Assumpte**

***Preu de venda de les places d'aparcament de l'empresa EMDUCSA.***

Un veí adjudicatari d'un pis de promoció HPO preu concertat en aquesta ciutat es queixa per la diferència de preu de l'aparcament que se l' obliga a adquirir amb l'habitatge, a un preu de 28260 euros (més IVA), quan una plaça d'aparcament estàndar figura a la web d'EMDUCSA a un preu de 18000 euros.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat informació al gerent d' Emducsa, amb còpia al vicepresident de l'esmentada empresa municipal i a la secretària general de l'Ajuntament, sobre les bases aprovades en el Plec de condicions d'aquesta promoció, així com la justificació del preu establert.

**Resolució:** Atès l'informe emès pel gerent d'Emducsa existeixen raons de pes per vincular els aparcaments als habitatges, existeix l'obligació dels promotors a garantir un nombre suficient de places d'aparcament en cada promoció. En relació al preu establert es troba dins dels marges fixats per la Generalitat en la "qualificació provisional" d' aquesta promoció. Aquest Síndic ha fet un anàlisi dels preus de mercat de les places d'aparcament a la ciutat i aquest preu no està per damunt, la comparació amb altres promocions no ho justifica. Aquest Síndic desestima la queixa per manca de fonament. S'arxiva l'expedient

**Resultat**

Desestimada.

**Expedient 2009023Q**

**Assumpte**

***Sol.licitud de la llicència de canvi d'ús.***

Un veí ens planteja la seva queixa pel fet que, després de 30 anys d'haver transformat els baixos de l'edifici on viu en habitatge, en fer l' escripturació de la divisió horitzontal, l'Ajuntament l' obliga a tramitar la llicència de canvi d'ús de la planta baixa.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a la directora d'Acció Territorial i Habitatge, amb còpia al tinent d'alcalde d' aquest àrea i a la secretària general de l'Ajuntament.

**Resolució:** Atès l'informe emès pel Departament d'Acció territorial i Habitatge, es dedueix que la divisió de la propietat horitzontal la duen a terme el notari i el registrador, i que són ells els que s'han de pronunciar a l'efecte. D'altra banda, aquest Departament ens comunica que no s'ha presentat cap llicència municipal d'obres majors ni cap sol·licitud de canvi d'ús d'aquesta finca. Es desestima la queixa per no existir reconeixement administratiu de la transformació de la planta baixa.

**Resultat**

Desestimada

**Expedient 2009028Q**

**Assumpte**

***Manca de neteja d'un solar privat.***

El president d'una comunitat de veïns propera a aquest solar ens presenta una queixa perquè considera que aquest solar és un focus d' escombraries i rosegadors.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic s'ha dirigit als responsables municipals de l'àrea d'Acció Territorial i Habitatge perquè ens informin sobre la situació i les perspectives urbanístiques de l'esmentat solar pel que fa a les intencions municipals de cara a incorporar aquest solar a la via pública, que sembla l'únic destí possible, i quines alternatives de major eficàcia es poden plantejar. D'altra banda, també s'ha dirigit als responsables del Departament de Sanitat perquè ens garanteixin la salubritat i desratització de l'esmentat solar.

Dels informes rebuts pels departaments esmentats es dedueix que:

- És al Departament d' Acció Territorial i Habitatge a qui correspon la intervenció, urgint el propietari per tal de que netegi el solar. Aquest Departament ens informa que l'Ajuntament ara com ara no té intenció d'expropiar aquest solar, a menys que no fos necessari, però ens informa que coincidint amb les obres de remodelació de la carretera d'Esplugues en aquest tram procedirà a dissimular la visió exterior.
- Així mateix, el Departament de Salut Pública va procedir a inspeccionar d'ofici l'espai i la via pública i s'han desratitzat el clavegueram i els registres de la via pública per dues vegades.

**Resultat**

Tràmit parcialment positiu.

## **Expedient 2009039Q**

### **Assumpte**

*Manca de cobrament del reconeixement del dret a la Renda Bàsica d'Emancipació dels Joves, regulada pel Reial Decret 1472/2007 del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya.*

Una jove d'aquesta ciutat es queixa perquè des del 22 de setembre de 2008 té reconegut el dret a obtenir un ajut de la RBE per un import de 210 euros/mes amb efectes 1 d'octubre de 2008, i durant un màxim de quatre anys. Han passat 8 mesos i no ha rebut cap ajuda.

### **Actuació del Síndic**

S'informa a aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i, per tant, les competències corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

**Resolució del Síndic de Catalunya:** Aquest Síndic ha informat de les gestions realitzades amb el Ministerio de la Vivienda i ha comunicat que a la tramitació d'aquest ajut no hi ha cap problema més que l'endarreriment generalitzat de tots els ajuts. Així doncs dóna per finalitzades les actuacions.

### **Resultat**

Tràmit positiu

## **Expedient 2009051Q**

### **Assumpte**

*Desestimació verbal d'un recurs interposat davant el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat.*

En relació a la reactivació de l'expedient de sol·licitud de subvenció per la rehabilitació de la façana d'una comunitat de propietaris d'aquesta ciutat, que havia quedat sense atendre en la convocatòria de subvencions de 2006, per exhauriment del pressupost assignat a l'esmentada convocatòria i que, posteriorment, no van rebre l'ofici comunicant la no resolució de l'expedient per manca de pressupost i la possibilitat de sol·licitar-ho en la nova convocatòria, malgrat que els veïns no han deixat d'interessar-se pel seu expedient a través de l'oficina de Cornellà o directament al Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya.

### **Actuació del Síndic**

S'informa a aquest ciutadà que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

El Síndic de Catalunya ha tramitat l'expedient al Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, resta pendent de l'informe. Al mateix temps, el Departament de Medi Ambient ha notificat expressament a aquest veïns la denegació d'aquesta subvenció. Malgrat tot, el Síndic de Catalunya no dóna per finalitzades les seves actuacions.

#### **Resultat**

Pendent

### **Expedient 2009052Q**

#### **Assumpte**

*Manca de resposta de l'Ajuntament per treure el cablejat d'enllumenat públic i una canonada de rec de la zona on ha d'instal·lar-se un ascensor.*

Malgrat que una comunitat de veïns ha sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament que tragués una canonada de rec i el cable d'enllumenat d'un fanal a la zona on ha d'instal·lar-se un ascensor, i després que l'empresa instal·ladora ho hagi intentat també, no han tingut cap èxit.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a la directora de Manteniment i Serveis Municipals, amb còpia al tinent d'alcalde de Polítiques d'Espai Públic i a la secretària de l'Ajuntament, en relació a la previsió per solucionar aquest afer.

**Resolució:** Atès l'informe emès per aquest Departament es desprèn que ja s'ha solucionat el problema; així, doncs, s'arxiva l'expedient.

#### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2009054Q**

#### **Assumpte**

*Desperfectes ocasionats per les obres del camp de futbol RCD Espanyol.*

Els veïns del barri Riera afectats per les obres d'aquest camp de futbol es reuneixen a l'associació de veïns d'aquest barri per presentar al Síndic de Greuges una queixa per tal que consideri la seva mediació amb l'Ajuntament.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic accepta fer una mediació entre els veïns i l'Ajuntament; així doncs, es reuneix amb el tinent d'alcalde d'Acció Territorial i Habitatge, reunió de la qual es conclou el següent:

- Que si els veïns constitueixen una comissió unitària, l'Ajuntament està d'acord a donar suport a la recerca d'una solució amb el RCD Espanyol i, si cal, a finançar els costos jurídics de la reclamació judicial de la solució.

En conseqüència, el Síndic es reuneix novament amb els veïns afectats i es decideix:

- Constituir una comissió unitària amb representants de les comunitats de propietaris i de l'Associació de Veïns de Riera.
- Mantenir una reunió de la Comissió amb el tinent d'alcalde d'Urbanisme i Habitatge per concretar les actuacions.

#### **Resultat**

Mediació positiva.

#### **Expedient 2009056Q**

##### **Assumpte**

***Manca de resposta a les instàncies presentades al Departament d'Acció Social de l'Ajuntament.***

Una veïna amb greus problemes econòmics i d'habitatge va sol·licitar, mitjançant una instància, una entrevista amb la regidora d'Acció Social de l'Ajuntament, sense cap resposta. Així mateix, va presentar un altra instància per tal de rebre informació per accedir a un habitatge de protecció oficial, que tampoc no ha tingut resposta.

##### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat informe a la directora d'Acció Social de l'Ajuntament per tal d'esbrinar per què aquesta senyora no ha estat atesa per la regidora. Pel que fa als habitatges de lloguer, vol saber per què no s'ha informat aquesta senyora sobre la forma efectiva de presentar-se al Registre únic de sol·licitud d'habitatge social de lloguer establert per la Generalitat de Catalunya, d'acord amb la recomanació efectuada per aquest Síndic de Greuges i acceptada pel Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Cornellà amb data de 25 de juny de 2009.

***Resolució del Síndic***: Queda clar que no s'ha produït una situació d'atenció negativa envers aquesta senyora. No correspon a aquest Síndic determinar quines alternatives es poden plantejar a la situació familiar d'aquesta veïna, ni planificar els destins prioritaris dels ajuts de l'àrea d'Acció Social de l'Ajuntament, però deixa clar que aquesta família es troba en una situació extrema en un dret fonamental que és la disposició d'un habitatge que permeti la continuïtat familiar, sense que ni des de la Generalitat, ni des de l'Ajuntament s'hi hagi pogut fer res, ni directament ni indirectament, perquè no estava previst en els programes prioritzats o protocolitzats. En realitat aquesta família s'ha quedat al carrer i aquesta situació ha de ser atesa prioritàriament d'acord amb el que determina la Llei 12/2007, de Serveis Socials. Aquest Síndic considera que aquest cas **no pot donar-se per tancat** i en conseqüència decideix fer-ne un seguiment posterior fins que es pugui establir una alternativa raonable capaç de garantir a aquesta família un suport coherent.

##### **Resultat**

Pendent.



## **Expedient 2009058Q**

### **Assumpte**

#### ***Instal·lació en la façana d'un quadre d'enllumenat públic.***

Una veïna presenta una queixa davant la negativa de l'Ajuntament a traslladar el quadre d'enllumenat públic de la façana de l'edifici on vol instal·lar un negoci.

### **Actuació del Síndic**

Una vegada estudiat el tema aquest Síndic considera que les raons que s'al·leguen no són suficientment viables perquè es pugui iniciar un expedient de queixa. El Reglament de Baixa Tensió reconeix el dret de l'Ajuntament a instal·lar aquest tipus de caixa per al quadre a les façanes de la ciutat, amb el permís de la comunitat de veïns, és obvi que aquest existeix després dels anys que fa que és instal·lat. Aquest Síndic comunica a aquesta veïna la possibilitat d'arribar a un acord amb l'Ajuntament per tal de poder trobar una ubicació favorable als seus interessos.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009063Q**

### **Assumpte**

#### ***Subvenció façana comunitat propietaris.***

El president d'una comunitat de propietaris presenta una queixa per la demora en el cobrament de la subvenció per a la rehabilitació de la façana de l'edifici on viu. Des del 23 de febrer de 2009 té aprovada aquesta subvenció i no n'ha rebut cap notificació més.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe al gerent d'EMDUCSA amb còpia al tinent d'alcalde d'Acció Territorial i Urbanisme i a la secretària general de l'Ajuntament, en relació a la situació real d'aquesta subvenció i del procediment per al seu cobrament.

**Resolució** : Atès l'informe presentat per l'empresa EMDUCSA en què ens comunica que l'expedient s'està tramitant correctament, pendent de dotació pressupostària de la Generalitat de Catalunya, considera que es pot arxivar aquest expedient, deixant clar que es reobrirà davant qualsevol incidència.

Com que aquest veí ens torna a visitar insistint que no han rebut cap notificació, aquest Síndic considera dirigir-se una altra vegada a l'empresa EMDUCSA, donat que en altres comunitats han tingut problemes amb subvencions d'aquest tipus, per tal que ens confirmi que en aquest cas no hauran de fer una nova sol·licitud d'aquesta subvenció.

L'empresa Emducsa ens confirma que en aquest cas no cal fer cap altra sol·licitud i que estan a punt de cobrar-la. També ens informa que, en general, un cop la comunitat de propietaris té resolució d'aprovació de la subvenció, no cal fer cap altra sol·licitud, excepte si no tingués l'obra acabada en el termini que se li dóna en la mateixa resolució.

**Resultat**

Tràmit positiu.

**Expedient 2009067Q**

**Assumpte**

***Projecte urbanització de l'avinguda Línia Elèctrica***

Un veí presenta una queixa en relació a la urbanització d'aquesta avinguda.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic considera que primerament ha de presentar una queixa al tinent d'alcalde d'Urbanisme i Habitatge de l'Ajuntament de Cornellà i li indica que si no obté resposta, o bé creu que la resposta vulnera els seus drets, pot tornar a adreçar-se a aquesta institució.

**Resultat**

No admesa

**Expedient 2009070Q**

**Assumpte**

***Manca de resposta del Departament de postvenda d'Emducsa.***

Una veïna es queixa de la manca de resposta de l'empresa Emducsa a les reclamacions que va presentar fa més de 5 mesos, en relació a l'acabat dels trasters de l'aparcament de Verdaguer.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe al gerent de l'empresa Emducsa, amb còpia al tinent d'alcalde d'Acció Territorial i Urbanisme i a la secretària general de l'Ajuntament, sobre l'entrega en condicions incorrectes d'acabat d'aquest traster i alguns inconvenients plantejats.

En l'informe emès per l'empresa Emducsa en relació a aquesta queixa, s'afirma que els desperfectes s'han solucionat i pel que fa a alguns detalls o inconvenients (com ara que la porta del traster obria cap a dins i que només es donava una còpia de la clau per plaça d'aparcament i traster) ja s'han aclarit amb la compradora, donat que aquesta era coneixedora d'aquests inconvenients.

Aquest Síndic ha comunicat aquesta informació a l'autora de la queixa, posant en el seu coneixement que si no fa saber la seva disconformitat amb l'informe d'Emducsa, procedirà a l'arxiu de la queixa.

**Resultat**

En procés d'arxiu.

## **Expedient 2009077Q**

### **Assumpte**

***Danys produïts a la façana d'un edifici per l'empresa de subministrament elèctric.***

Aquesta empresa va anant penjant de la clavilla de la façana d'un immoble els cables que li va semblar, fins que la clavilla va començar a cedir, situació que va ocasionar una gran esquerda a la façana, i va acabar exigint als propietaris de l'immoble el pagament de la nova clavilla.

### **Actuació del Síndic**

Donat que la problemàtica no és clar que sigui competència d'aquest Síndic es trasllada aquesta queixa, amb l'autorització expressa de l'interessat, al Síndic de Greuges de Catalunya per al seu estudi.

### **Resultat**

Pendent

## **Expedient 2009078Q**

### **Assumpte**

***Manca d'informació en relació a la sol.licitud de reconeixement del dret a la Renda Bàsica d'Emancipació.***

Una jove va sol·licitar aquesta ajuda al Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, amb data 17 de juny de 2009, i, malgrat el temps transcorregut, més de cinc mesos, no ha rebut cap resposta per part de la Generalitat.

### **Actuació del Síndic**

Donat que la problemàtica no és competència d'aquest Síndic es trasllada aquesta queixa, amb l'autorització expressa de la interessada, al Síndic de Greuges de Catalunya per al seu estudi.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009083Q**

### **Assumpte**

***Insuficient assumpció per part de la promotora municipal EMDUCSA dels defectes (alguns estructurals) d'un bloc d'habitatges de promoció municipal.***

Els titulars de la queixa plantegen a aquest Síndic un llistat important de defectes pràcticament 3 anys després de l'ocupació d'aquest habitatges. Aquest veïns es queixen de la manca de seriositat de l'empresa municipal davant les seves reclamacions fetes en diferents ocasions.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe exhaustiu al gerent de l'empresa EMDUCSA, on es puntualitzin els defectes més importants dels quals es queixen aquests veïns.

### **Resultat**

Tràmit pendent.

## **Expedient 2009087Q**

### **Assumpte**

#### ***Desnonament d'un veí discapacitat d'un pis d'ADIGSA.***

Un veí d'aquesta ciutat viu arrendat en un pis que Adigsa li va llogar provisionalment per indicació municipal el 2005. Després de la visita efectuada per aquesta empresa el 2009, per tal de formalitzar el contracte definitiu, aquest veí rep, sense més informació ni a ell ni a l'Ajuntament, una carta de desnonament del pis en un mes, on s'al·lega que aquest veí té una altra propietat en un altre municipi.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic s'ha posat en contacte amb la regidora d'Acció Social, que està tramitant aquest tema per tal de poder mitjançar davant l'empresa Adigsa.

### **Resultat**

Mediació pendent.

## **4.6. GENT GRAN**

La immensa majoria de les 20 queixes referides a reclamacions de la nostra gent gran (16) tenen relació amb problemes de gestió de la *Ley de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia* (Llei de dependència):

- En uns casos, els més freqüents, es tracta d'endarreriments en la tramitació de la resolució sobre el grau i nivell de dependència, en l'elaboració del PIA (Pla Individualitzat d'Assistència), en l'aprovació de la resolució del PIA o en el cobrament efectiu de les prestacions aprovades, endarreriments que, en conjunt poden superar els dos anys o més des de la sol·licitud de la valoració. En tots els casos, i en general, sense que existeixin raons objectives que justifiquin els retards i sense cap informació ni resposta davant les reclamacions al PRODEP.
- En alguns casos, es tracta del silenci davant reclamacions demanant una nova valoració de la dependència per haver sobrevingut un empitjorament de la persona, o bé la manca de resposta davant la manifestació de desacord (a la qual té dret qualsevol usuari) per la valoració o la prestació aprovades.
- Aquests problemes de gestió, en algun cas, s'han agreujat quan des dels serveis administratius del Departament d'Acció Social i Família es reclama al ciutadà o ciutadana la devolució de quantitats, afirmant que han estat indegudament cobrades, sense cap explicació prou concreta i intel·ligible, sumint la persona en un mar de dubtes i de neguits innecessaris (2009003Q).

- Als fets que han generat les queixes hem d'afegir les dificultats de gestió de les esmentades queixes. El Síndic de Cornellà no es pot adreçar directament a l'Administració de la Generalitat i ho ha de fer a través del Síndic de Catalunya. I aquest ha d'esperar que el Departament emeti informe, tràmit que sovint s'ajorna, poc o molt, força més enllà dels tres mesos raonables.

Aquest Síndic de Greuges de Cornellà considera que, si bé podia trobar-se alguna justificació a aquests retards l'any passat per l'allau de casos sol·licitats, actualment es pot estar entrant en un període de consolidació de *males pràctiques* administratives poc justificables. En conseqüència ha fet arribar al Síndic de Catalunya la necessitat de reclamar al Departament d'Acció Social i Família una revisió del sistema de gestió d'aquestes prestacions, facilitant, al mateix temps, el seguiment permanent de cada expedient des dels Serveis Socials de Base. Igualment, reclama de l'Ajuntament de Cornellà que també insisteixi en el mateix sentit.

També cal consignar la mediació personalitzada que el Síndic de Cornellà ha realitzat, conjuntament amb la regidora d'Acció Social, amb les direccions dels centres residencials d'adults ubicats a Cornellà, a partir de queixes concretes de familiars d'algunes persones residents (2009022Q, 2009040Q). Aquestes mediacions han permès objectivitzar o reconduir les situacions, sense haver de recórrer a la tramitació d'una queixa formal.

Finalment hem de fer referència a la queixa adreçada al Síndic de Catalunya sobre l'estat físic d'un casal de gent gran, excepcionalment propietat de l'ICASS, sense aire condicionat, sense ascensor i sense lavabo a la planta superior.

## **Expedient 2009003Q**

### **Assumpte**

#### ***Manca d'actuació d'organismes dependents del Departament de Serveis Socials de la Generalitat.***

Una persona gran ens ha vingut a veure en relació amb les contradiccions del Departament d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya, pel que fa al cobrament de la prestació per la dependència (PIA), que va sol·licitar per al seu marit. A part de descomptar-li dues vegades el mateix import corresponent a una altra prestació no compatible amb el PIA, li'n dedueixen una quantitat que no ha cobrat. Posteriorment ha rebut un ofici del Departament d'Acció Social de la Generalitat per cobrament d'ingressos indeguts a la liquidació.

### **Actuació del Síndic**

S'informa a aquesta senyora que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes al Síndic de Greuges de Catalunya i es trasllada la queixa amb la seva autorització expressa a aquesta institució. Malgrat que el tema no s'ha resolt donat que cada vegada està més complicat, aquest Síndic de Cornellà està pendent d'aquesta queixa. Així mateix, s'ha adreçat al Departament d'Acció Social de l'Ajuntament perquè també ho reclami.

### **Resultat**

Pendent.

### **Expedient 2009013Q**

#### **Assumpte**

***Retard en la resolució del Programa individual d'atenció a la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.***

Una veïna presenta una queixa per la demora en la resolució del PIA. Amb data 29 d'octubre de 2007 el Departament d'Acció Social de la Generalitat li reconeix un Grau III i Nivell 1 de dependència. Amb data 4 de novembre de 2008, va presentar al PRODEP una reclamació, sense cap èxit.

#### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

***Resolució amb recomanació del Síndic de Greuges de Catalunya:*** aquest Síndic informa que en la nòmina del mes de juny 2009 es procedirà al pagament de la prestació econòmica per cuidador no professional amb els corresponents endarreriments. A més a més, es donarà l'ajuda a domicili i el servei de teleassistència que atorguen els serveis municipals de l'Ajuntament. Així mateix, el Síndic de Catalunya ha **recomanat** al Departament d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya la necessitat d'agilitar la instrucció d'aquests procediments i de procurar que es redueixi la seva durada.

#### **Resultat**

Recomanació pendent.

### **Expedient 2009016Q**

#### **Assumpte**

***Manca de resolució del reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.***

Una veïna va sol·licitar aquesta prestació per a la seva mare, ingressada en una residència, però, malgrat haver transcorregut 8 mesos, no n'ha rebut cap resolució.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

**Resolució del Síndic de Catalunya :** Aquest Síndic ens informa que amb data 20 de març de 2009 s'ha dictat Resolució del grau i nivell de dependència d'aquesta senyora i que s'estan elaborant les dades de capacitat econòmica perquè es pugui fer la resolució del PIA.

### **Resultat**

Tràmit positiu.

### **Expedient 2009020Q**

#### **Assumpte**

***Rectificació PIA (prestació individual d'atenció a la dependència) i minoració de la prestació.***

Una veïna no està conforme amb la minoració de la prestació individual d'atenció a la dependència que va sol·licitar per a la seva mare.

#### **Actuació del Síndic**

Abans de traslladar aquesta queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, que en té la competència davant la Generalitat de Catalunya, aquest Síndic de Cornellà ha sol·licitat informació al Departament d'Acció Social de l'Ajuntament.

Aquest Departament ens comunica que la minoració d'aquesta prestació és deguda al fet que aquesta senyora és beneficiària d'un centre de dia i aleshores la prestació per cuidador es redueix un 50% respecte a la que tindria dret . Li ho han explicat la treballadora social i aquest Síndic. Actualment, aquesta veïna ja ha rebut la resolució del PIA, en aquest sentit, i ha cobrat els endarreriments. No s'ha traslladat l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

#### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2009021Q**

#### **Assumpte**

***Manca de cobrament del Programa individual d'atenció a la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.***

Una veïna va sol·licitar l'ajut de la dependència com a cuidadora no professional del seu pare. Amb data 25 de juliol de 2008 va rebre la resolució per la qual s'estableix el programa individual d'atenció, amb el detall del primer pagament que diu que s'ha fet. Aquesta senyora diu que ha reclamat diverses vegades que no ha cobrat res.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009022Q**

### **Assumpte**

*Mal funcionament d'un centre de dia de gent gran a la nostra ciutat.*

Una veïna es queixa del mal funcionament d'un centre de dia per a gent gran, on assisteix la seva mare, concretament pel que fa a l'atenció al col·lectiu de persones dependents.

### **Actuació del Síndic**

A partir de la formulació de la queixa aquest Síndic va contactar amb la regidora d'Acció Social per tal de fer una mediació i programar una visita amb la directora de l'esmentat centre. Aquest Síndic ha informat l'autora de la queixa de l'interès i disposició del centre a col·laborar amb els familiars per al bon funcionament d'aquest. S'arxiva l'expedient sense perjudici de tornar a obrir-lo si la queixa persisteix. En aquest cas es formalitza la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

### **Resultat**

Mediació amb resultat positiu.

## **Expedient 2009029Q**

### **Assumpte**

*Manca de resolució del reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.*

Amb data 7 d'agost de 2007 una veïna va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades; després de 22 mesos, i d'haver presentat una reclamació al Prodep, no ha rebut cap resposta de la resolució del grau i nivell de dependència.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, les competències corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.



## **Expedient 2009030Q**

### **Assumpte**

***Manca de resolució del reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.***

Amb data 7 d'agost de 2007 un veí va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades; després de 22 mesos, i d'haver presentat una reclamació al Prodep, no ha rebut cap resposta de la resolució del grau i nivell de dependència.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquest veí que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, les competències corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009031Q**

### **Assumpte**

***Manca de resposta a la reclamació al Prodep del Programa individual de prestació de la dependència.***

Amb data 21 de febrer de 2008 una veïna va sol·licitar el reconeixement de la dependència, amb data 8 d'agost de 2008 el Departament d'Acció Social de la Generalitat li'n reconeix el seu grau i nivell. Malgrat haver-se iniciat el procediment per establir el Programa individual d'atenció, no ha rebut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009032Q**

### **Assumpte**

***Manca de resposta a la reclamació al Prodep sobre el Programa individual de prestació de la dependència.***

Amb data 21 de febrer de 2008 una veïna va sol·licitar el reconeixement de la dependència, amb data 8 d'agost de 2008 el Departament d'Acció Social de la Generalitat li'n reconeix el seu grau i nivell. Malgrat haver-se iniciat el procediment per establir el Programa individual d'atenció, no ha rebut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

### **Expedient 2009036Q**

#### **Assumpte**

*Manca de resposta a una reclamació prèvia al Departament d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya.*

Una veïna va sol·licitar, l'any 2007, al Departament d'Acció Social de la Generalitat, una revisió de la seva discapacitat, per considerar que la seva salut havia empitjorat i tenia dret a una nova revisió. Aquest dret li van denegar i va presentar una reclamació. Malgrat haver transcorregut 5 mesos no ha rebut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

### **Expedient 2009037Q**

#### **Assumpte**

*Manca de la resolució del grau de dependència del reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.*

Una veïna va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades amb data 4 de juliol de 2007; després de 22 mesos no ha rebut la resolució del grau de dependència, malgrat haver trucar moltes vegades al Departament d'Acció Social de la Generalitat sense cap èxit.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009038Q**

### **Assumpte**

*Manca de valoració de la situació de dependència regulada pel Reial Decret 504/2007 de la Generalitat de Catalunya.*

Una veïna va sol·licitar el reconeixement de la dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades per a la seva mare, amb data 21 de febrer de 2008. Després de 16 mesos, encara no li n'han fet la valoració. Va presentar una reclamació al Prodep per la demora de més d'un any i no n'ha rebut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009040Q**

### **Assumpte**

*Reestructuració del funcionament d'un centre de gent gran.*

Una veïna ens comunica el mal funcionament d'una residència de gent gran, ubicada a la nostra ciutat, per la reestructuració en el seu funcionament. Aquesta veïna hi té ingressada la seva mare i té problemes per poder-la visitar.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic s'adreça a la regidora d'Acció Social per tal de poder programar una visita mediadora amb la directora de l'esmentat centre per poder comunicar-li aquesta queixa. Posteriorment a la visita, aquesta veïna ha estat informada per aquest Síndic, que li ha posat de manifest l'interès de la directora del centre a col·laborar amb els familiars per al bon funcionament del centre. S'arxiva l'expedient, sense perjudici de tornar a obrir-lo si la queixa persisteix, cas en el qual la queixa seria derivada al Síndic de Catalunya.

### **Resultat**

Mediació amb resultat positiu.

## **Expedient 2009042Q**

### **Assumpte**

***Demora en la valoració de la situació de dependència i del dret als serveis i prestacions vinculades.***

Una veïna va sol·licitar el reconeixement de la dependència i del dret als serveis i prestacions vinculades per a la seva mare amb data 29 de novembre de 2007. Amb data 12 de març de 2009 presenta una queixa al PRODEP, sense cap èxit. Malgrat el temps transcorregut (18 mesos), no ha rebut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

***Resolució amb recomanació:*** El Síndic de Greuges ha informat que s'ha dictat resolució del grau i nivell de dependència, per la qual cosa finalitza la seva actuació i sol·licita a l'Administració **la conveniència d'agilitar al màxim** els tràmits pendents per resoldre en el procediment per tal d'elaborar el Programa individual d'atenció a la dependència.

### **Resultat**

Recomanació pendent.

## **Expedient 2009049Q**

### **Assumpte**

***Retard en la valoració del grau i nivell de la situació de dependència i del dret als serveis i prestacions vinculades.***

Amb data 13 de juny de 2007, una veïna d'aquesta ciutat va sol·licitar aquesta prestació per a la seva àvia; malgrat el temps transcorregut, més de dos anys, no se n'ha fet la valoració del grau i nivell de dependència.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

***Resolució:*** La néta d'aquesta senyora ens comunica la mort de la seva àvia i per tant desisteix de la tramitació de l'expedient. Així mateix ho comuniquem al Síndic de Catalunya. S'arxiva l'expedient.

### **Resultat**

Arxiu per desestimació de la part interessada.

## **Expedient 2009050Q**

### **Assumpte**

***Demora en la confecció de la prestació individual d'atenció a la dependència (PIA).***

Una veïna té aprovada la resolució del grau i nivell de dependència amb data 8 d'agost de 2008; malgrat que han passat 11 mesos, no ha rebut cap notificació de la resolució del PIA.

### **Actuació del Síndic**

Des d'aquesta institució s'ha sol·licitat informació d'aquesta prestació als Serveis Socials de l' Ajuntament de Cornellà. De la resposta d'aquest Departament es dedueix que la referent PRODEP ha localitzat les dades d'identificació d'aquesta senyora i aquest PIA s' elaborarà amb prioritat, a finals d'octubre s'ha enviat a la Generalitat per tal que es prengui la resolució.

### **Resultat**

Tràmit pendent.

## **Expedient 2009055Q**

### **Assumpte**

***Manca de manteniment per part de l'ICASS de l' edifici on està ubicat un casal de gent gran.***

El president i diversos representants d'aquest casal de gent gran han presentat una queixa davant aquest Síndic de Greuges, donades les deficiències d'aquest edifici del qual l'ICASS és titular excepcionalment. Les queixes es fonamenten en la manca d'ascensor, la inexistència d'un WC a una de les plantes i el fet de no haver funcionat mai l'aire condicionat, perquè sembla que no està ben feta la instal·lació, coses a les quals l'Administració no para esment.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquests ciutadans que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009069Q**

### **Assumpte**

*Accident d'una senyora en un centre d'atenció de dia d'una residència de Cornellà.*

Els familiars d'aquesta senyora volen presentar una queixa davant d'aquest Síndic, per considerar que hi va haver manca d'informació en relació a l'accident que va patir la seva mare. Consideren que no està clar el motiu d'aquest accident i volen que s'obri un expedient informatiu.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic decideix que prèviament han d'adreçar la queixa al Servei d'Inspecció i Registre del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Des d'aquesta institució els donem tota la informació per presentar-la i els ajudem a fer aquesta reclamació, indicant-los que si no obtenen resposta, o bé creuen que aquesta vulnera els seus drets, poden dirigir-se novament a aquesta institució.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009072Q**

### **Assumpte**

*Retard en el pagament de la prestació del programa individual d'atenció a la dependència (PIA).*

Una veïna presenta una queixa pel retard i manca d'informació del primer pagament de la prestació de la dependència, sol·licitada per al seu pare, malgrat la resolució del Departament d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya amb data 21 de juliol de 2009.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que prèviament ha de presentar una reclamació al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya; així mateix, s'indica a l'esmentada ciutadana que, si no obté resposta o bé creu que aquesta vulnera els seus drets, pot dirigir-se novament a aquest Síndic per formalitzar la queixa.

### **Resultat**

No admesa.

## 4.7. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

Quatre de les cinc queixes ateses amb temes que afectaven els drets dels infants no són especialment significatives. Dues d'elles fan referència a retards en la tramitació de la dependència.

En canvi, ens sembla important posar de manifest les dificultats constatades per resoldre adequadament l'atenció de dues nenes diabètiques durant l'horari escolar. Malgrat que finalment es va trobar una fórmula que va permetre millorar-ne l'atenció, aquesta no es pot considerar totalment satisfactòria.

El Síndic de Greuges de Cornellà es planteja com a prioritat en els propers anys prestar atenció especial al seguiment d'ofici de la situació dels drets dels infants i adolescents. Aquesta part de la ciutadania no està, normalment, en disposició d'adreçar-se al Síndic per pròpia iniciativa i, per tant, en requereix una atenció especial.

### **Expedient 2009005Q**

#### **Assumpte**

*Manca de resolució de la sol·licitud del reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis de prestacions vinculades.*

Una veïna va presentar la sol·licitud d'aquesta prestació per al seu fill amb data 3 d'agost de 2007. Han passat 18 mesos i no ha rebut cap resolució.

#### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

#### **Resultat**

Pendent.

### **Expedient 2009012Q**

#### **Assumpte**

*Manca de suport de l'Administració per a l'escolarització d'una nena amb una malaltia*

Una veïna es queixa per la manca d'ajuda rebuda per part de l'escola pública on assisteix la seva filla petita, que pateix diabetis i que necessita una atenció especial.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic s'adreça als Serveis Socials de l'Ajuntament i a la inspectora d'Educació per tal de trobar una solució que garanteixi les atencions sanitàries de la nena durant l'horari escolar. El Síndic ha mitjançat amb els responsables d'Educació i de Serveis Socials i amb els pares de la nena. D'aquesta mediació s'ha aconseguit que a l'hora del menjador i durant les excursions els monitors es facin càrrec de les seves necessitats mèdiques, abans la nena molt sovint no

podia assistir a les excursions. A l'hora del col·legi la professora li pren el nivell de sucre, però si hi ha necessitat de punxar-li insulina, truca als seus pares per atendre-la, motiu pel qual n'han d'estar pendents tots els dies per actuar ràpid. Aquest Síndic considera que s'ha resolt el problema parcialment i que tornarà a fer alguna gestió més amb els responsables d'Educació.

**Resultat**

Mediació amb resultat parcialment positiu.

**Expedient 2009024Q**

**Assumpte**

***Normativa de les escoles bressol.***

Un veí sol·licita la mediació del Síndic en relació a la normativa de les escoles bressol d'aquesta ciutat.

**Actuació del Síndic**

Aquest Síndic respon que no pot fer de mediador si es compleix la normativa, i que en el cas esmentat les normes de procediment són correctes. Aquest Síndic desestima la queixa. S'arxiva l'expedient.

**Resultat**

Desestimació.

**Expedient 2009059Q**

**Assumpte**

***Manca de resolució del programa individual de prestació de la dependència (PIA).***

Amb data 22 de gener de 2008, una veïna va sol·licitar el reconeixement de la dependència per a la seva filla. Malgrat haver-se iniciat el procediment per establir el programa individual d'atenció, no ha rebut cap resposta.

**Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

Amb data 17 de novembre d'enguany l'interessada manifesta que ja ha estat resol el PIA i ha cobrat els endarreriments. Ho comuniquem al Síndic de Catalunya als efectes adients.

**Resultat**

Tràmit positiu



## Expedient 2009062Q

### Assumpte

### Procediment de responsabilitat patrimonial de la Generalitat de Catalunya.

Un nen va tenir un accident al pati del seu col·legi. La seva mare va presentar un recurs al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya pels danys soferts (pot necessitar més endavant una pròtesi dental), sol·licitant que l'assegurança escolar cobreixi les despeses derivades de l'accident. Incoat l'expedient de responsabilitat patrimonial de l'Administració, el Departament d'Educació desestima la reclamació en el sentit que els fets descrits són de caràcter fortuït i imprevisibles i que no hi ha responsabilitat de l'Administració.

### Actuació del Síndic

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

**Resolució del Síndic de Catalunya:** Després d'estudiar aquest tema decideix desestimar la queixa, donat que considera que la resolució adoptada pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya ha estat tramitada correctament.

### Resultat

Desestimada.

## 4.8. SALUT I ACCIÓ SOCIAL

Hem de constatar un augment de les queixes en aquest epígraf, una quantitat significativa de les quals són sobre actuacions del sistema públic de salut.

Ens trobem des d'una diagnosi errònia realitzada en una visita de 4 minuts, amb resultat de mort al cap de quatre dies (2009006Q), passant per situacions d'atenció mèdica discutible (2009010Q, 2009064Q, 2009084Q, 2009089Q), fins a programacions incoherents (2009018Q, 2009048Q, 2009073Q). Cal dir que en la gestió d'aquestes queixes estem topant amb una interpretació minimalista de l'ICS en referència als conceptes de "denegació d'assistència" i d' "urgència vital".

No podem elaborar una diagnosi general des de Cornellà, però son casos significatius que ens obliguen a estar-hi amatents. No podem admetre que la (necessària) burocràcia domini sobre la relació personal de salut, i menys que es consolidi com a sistema.

A banda, hem de consignar queixes sobre la prevenció de plagues, que van ser ateses.

## **Expedient 2009006Q**

### **Assumpte**

#### ***Manca d'assistència del Servei Català de la Salut.***

Un veí es queixa del tracte dispensat a un familiar, en una ABS de la nostra ciutat, en no ser correctament diagnosticat, amb resultat de mort per perforació de l'apèndix.

### **Actuació del Síndic**

S'informa el ciutadà que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, es trasllada l'expedient, amb la seva autorització expressa, al Síndic de Greuges de Catalunya.

***Resolució del Síndic de Greuges de Catalunya:*** El Síndic de Catalunya considera que la via reglamentària per exercir les accions contra l'Administració sanitària són la via administrativa i la jurisdicció contenciosa administrativa, i recomana aquesta darrera per reclamar una possible responsabilitat patrimonial. El Síndic de Cornellà s'entrevista amb aquest veí per explicar-li aquesta resolució i l'assessora en relació a la utilització de la justícia gratuïta.

### **Resultat**

Desestimada.

## **Expedient 2009010Q**

### **Assumpte**

#### ***Disconformitat amb l'actuació del Servei Català de Salut.***

Una veïna reclama al Servei Català de la Salut el rescabament de les despeses i la continuïtat de l'assistència a la xarxa hospitalària pública, amb motiu d'una intervenció quirúrgica en un centre hospitalari no adscrit a la xarxa pública, per considerar que era urgent i en vista de diversos ajornaments i contradiccions en l'atenció pública.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009015Q**

### **Assumpte**

***Manca de resposta a consulta en línia en relació a la plaga del mosquit tigre.***

Un veí es queixa de la manca de resposta en sol·licitar informació en línia en relació a l'actuació de l'Ajuntament per fer front a la plaga del mosquit tigre

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha sol·licitat un informe a la secretària general de l'Ajuntament per tal d'esbrinar per què no s'ha contestat aquesta consulta en línia.

***Resolució:*** Atès l'informe de la directora de Salut Pública de l'Ajuntament, aquest Departament va informar aquest veí per correu electrònic en relació a la consulta sol·licitada, tal com ens ha provat. Atès que aquest Departament ha ampliat aquesta informació, aquest Síndic ho comunica a l'esmentat veí. S'arxiva l'expedient.

### **Resultat**

Tràmit amb resultat positiu.

## **Expedient 2009018Q**

### **Assumpte**

***Reclamació al Servei Català de la Salut.***

Després d'haver d'estar en llista d'espera des de 2007 per ser intervinguda quirúrgicament a l'hospital de Bellvitge i d'haver-se fet les proves preoperatories, va reclamar la data de la intervenció. La sorpresa és que com a resposta li programen dues consultes externes, una per al Servei Clínica del Dolor i l'altra per al Servei de Traumatologia.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009026Q**

### **Assumpte**

***Informació de l'OMIC Cornellà.***

Uns veïns es queixen per la mala informació que l'OMIC Cornellà els ha donat en relació a la reparació d'un ordinador que van comprar i que durant un any ha tingut 3 avaries consecutives, sense que els el volguessin bescanviar per un altre de nou. Presentada una reclamació oficial a l'Agència Catalana del Consum, l'OMIC de Cornellà els va assessorar en relació a la garantia i la reparació d'aquest producte durant la reclamació.

### **Actuació del Síndic**

Petició d'un informe al cap administratiu d'Acció Social i Salut Pública sobre la tramitació d'aquesta reclamació i el període de garantia quan l'aparell està en reparació.

**Resolució del Síndic amb recomanació:** Atès els informes dels responsables de l'àrea d'Acció Social i Salut Pública, aquest Síndic considera que no s'ha produït un error per part de l'OMIC de Cornellà, amb conseqüències patrimonials, ja que les gestions realitzades eren perfectament raonables i ajustades al dret. Però, **recomana** a aquest Departament revisar els protocols d'atenció a les reclamacions presentades davant l'OMIC, de forma que es pugui garantir la definició acurada de l'objecte de la reclamació i la viabilitat de les opcions de defensa, advertint els ciutadans sobre el marge d'èxit possible. Aquesta **recomanació ha estat acceptada** per aquest Departament.

### **Resultat**

Recomanació acceptada.

## **Expedient 2009033Q**

### **Assumpte**

***Molèsties produïdes per la presència de mosquits i d'altres insectes.***

Un veí s'ha dirigit a aquest Síndic per les molèsties que li produeix l'existència de mosquits i d'altres insectes provinents d'un solar privat en abandó al costat del seu habitatge.

### **Actuació del Síndic**

En primer lloc, aquest Síndic recomana a l'interessat que formuli una queixa al Departament de Salut Pública de l'Ajuntament. Però, considerant que és un tema puntual i que el ciutadà té un nen petit al qual els mosquits piquen molt, s'ha dirigit també ell mateix a aquest Departament, per esbrinar quina és la situació del control de les plagues de mosquits a la ciutat.

**Resolució:** A partir d'aquesta queixa el Departament de Salut Pública ens informa de la seva actuació d'ofici, de les inspeccions fetes des del terrat del domicili del denunciador i d'un informe que es duu a terme per tal de requerir al propietari del solar. D'altra banda, s'ha sol·licitat l'actuació del Servei de Control de Mosquits del Baix Llobregat.

### **Resultat**

Tràmit positiu.

## **Expedient 2009048Q**

### **Assumpte**

#### ***Incoherència del Servei Català de la Salut de la Generalitat de Catalunya.***

Una veïna es queixa de la manca de coordinació dels centres sanitaris que l'atenen, donat que, havent de ser intervinguda quirúrgicament, el metge de capçalera la deriva a l'especialista i al mateix temps li fa la petició perquè li practiquin les corresponents proves d'al·lèrgia medicamentosa, donat que té antecedents d'al·lèrgia a alguns medicaments. Sense aquestes proves no la poden operar.

Atès que el Servei Català de la Salut ha programat totes les proves preoperatòries (analítiques, electros, etc.) per al mes de maig de 2009, les quals han estat fetes, li programen la intervenció quirúrgica per al dia 9 de juny i les proves de l'al·lèrgia per al 16 de juny. Aquesta senyora truca perquè li canviïn el dia de la intervenció, que al final serà el dia 17 d'agost de 2009.

Així, doncs, aquesta senyora es fa les proves de l'al·lèrgia el dia 16 de juny, la seva sorpresa és que aquesta prova sembla que consta de dues parts i la segona no la hi poden practicar fins al setembre.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009060Q**

### **Assumpte**

#### ***Problemes amb els gestors del servei de transport porta a porta.***

Un veí té adjudicat el servei de transport porta a porta, sense límits, des del començament de l'any 2008. Ara es queixa perquè l'empresa gestora del servei li ha limitat el nombre de viatges.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic sol·licita informació al Departament d'Acció Social de l'Ajuntament en relació als criteris establerts en aquest servei i en el cas concret d'aquest senyor.

**Resolució:** De la informació facilitada pel Departament d'Acció Social de l'Ajuntament, es dedueix que no hi ha límit de servei, sempre que es tracti d'un servei esporàdic, i que és el Consell Comarcal del Baix Llobregat qui gestiona aquest servei. El Consell Comarcal informa que no li han denegat cap viatge. Així mateix, el Departament d'Acció Social ha indicat a aquest veí que si té qualsevol dificultat ho faci constar al Departament.

També ens informa que el Consell Comarcal ha tret de nou a concurs aquest servei i que espera resoldre les dificultats i establir límits més clars amb la nova adjudicació.

**Resultat**

Tràmit positiu.

## **Expedient 2009064Q**

### **Assumpte**

***Reclamació al Servei Català de la Salut de compensació de despeses d'urgències efectuades a la sanitat privada.***

Una veïna d'aquesta ciutat va fer una reclamació al Servei Català de la Salut on sol·licitava la devolució de les despeses ocasionades per l'assistència rebuda en la sanitat privada, davant una intervenció quirúrgica urgent que el sistema de la sanitat pública no va considerar, malgrat els informes urgents del metge de capçalera i l'oftalmòleg. Després de 5 mesos de demora, urgències de l'hospital la va derivar a consultes externes.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que, amb el seu consentiment, es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya que és qui en té la competència davant el Servei Català de la Salut.

***Resolució del Síndic de Greuges de Catalunya:*** Després d'estudiar aquest tema aquest Síndic ha emès un informe, mitjançant el qual ens indica que actualment només es reglamenta la possibilitat de rescabament de despeses amb motiu d'assistència sanitària urgent, immediata i de caràcter vital. Que aquesta institució ha suggerit al Servei Català de la Salut una interpretació més flexible i extensiva en relació als conceptes de "denegació injustificada d'assistència mèdica" i "urgència vital", **recomanacions que no han estat acceptades**, per la qual cosa es continua abocant aquests pacients que han utilitzat els serveis sanitaris privats a la jurisdicció social. És l'Administració de Justícia l'única que pot dilucidar la controvèrsia en el cas d'aquesta ciutadana en relació a la urgència vital i la utilització de la sanitat privada per desatenció mèdica del sistema de salut públic.

### **Resultat**

Recomanació no acceptada.

## **Expedient 2009073Q**

### **Assumpte**

***Retard en la programació d'una intervenció quirúrgica en el sistema sanitari públic.***

Un veí es queixa perquè des de fa més de sis mesos està pendent d'una operació quirúrgica que considera que és urgent. El traumatòleg que l'ha atès no sap quan estarà programada.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic considera que prèviament ha de presentar una reclamació a l'oficina d'atenció al pacient de l'hospital on li han de programar la intervenció. Si no n'obté resposta, o bé creu que aquesta vulnera els seus drets com a ciutadà, pot dirigir-se novament a aquesta institució.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009084Q**

### **Assumpte**

***Mala assistència rebuda per la sanitat pública en diverses ocasions.***

Una veïna es queixa perquè després de 8 mesos d'operar-se d'uns abscessos a l'esquena, operació durant la qual el cirurgià es va veure obligat a fer una incisió molt profunda deguda a la calcificació d'aquests, se li va obrir la ferida, potser per no haver fet sutura interna. Va anar a la consulta i la va atendre una infermera, que li va posar un esparadrap i un apòsit i li va dir que tornés l'endemà. El cirurgià li va dir que no hi podia fer res i que ja es tancaria sol.

Ella mateixa també ha rebut el diagnòstic del traumatòleg, on li diu que no hi ha res a fer en una estella d'os del dit anular, que s'havia enganxat amb la porta d'un cotxe, malgrat el dolor que li produeix.

Aquesta veïna ha treballat molts anys a la sanitat pública i se sent profundament decebuda per aquesta deriva burocràtica del sistema públic de salut. Ha presentat una reclamació al Departament de Salut de la Generalitat sense haver rebut cap resposta.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.

## **Expedient 2009088Q**

### **Assumpte**

#### ***Devolució d'ingressos indeguts a l'INSS***

Una senyora es queixa perquè l'INSS li està descomptant de la seva pensió de jubilació una quantitat per tal de retornar els ingressos indeguts rebuts com a complement de mínims a les pensions, que aquesta senyora no podia cobrar per ser beneficiària d'altres ingressos privats no declarats a l'INSS.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic ha estudiat tota la documentació aportada per aquesta veïna i considera que, malgrat tenir com a base una situació subjectivament injusta, no pot defensar-se ignorant la Llei que estableix el màxim d'ingressos propis per poder optar a aquest complement de mínims de les pensions. Així doncs, s'arxiva l'expedient.

### **Resultat**

No admesa.

## **Expedient 2009089Q**

### **Assumpte**

#### ***Mala assistència rebuda per la sanitat pública en diverses ocasions.***

La mare d'una noia amb una discapacitat psíquica es queixa perquè va anar amb la seva filla a l'odontòleg del CAP corresponent per forts dolors als queixals, el mes de setembre de 2009, i que la van derivar a Bellvitge. Com que no la cridaven per a la visita, aquesta senyora va tornar al CAP amb aquesta queixa, i la van derivar a l'hospital de Sant Rafael, on li diuen que en té com a mínim per a 6 mesos en llista d'espera. Mentrestant la noia ha de continuar amb els forts dolors als queixals.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya i que, per tant, corresponen al Síndic de Greuges de Catalunya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

### **Resultat**

Pendent.



## 4.9. SERVEIS JURÍDIC

Aquest epígraf no comporta cap queixa per reclamacions patrimonials, excepció feta d'alguns adjudicataris per defectes constructius dels habitatges municipals, consignades a l'apartat d'Espai Públic i Urbanisme. Per altra part, s'han derivat al Síndic de Greuges de Catalunya queixes en que l'Administració podria tenir responsabilitat patrimonial. Aquetes han estat classificades en altres apartats, com gent gran o infància i adolescència.

## 4.10. TRIBUTS

Les queixes rebudes per temes fiscals han estat només tres, al llar de 2009. Una d'elles va ser resolta favorablement per l'administració tributària corresponent, una altr ha estat enviada al Defensor de Pueblo. La tercera no va ser admesa, doncs estava pendent el tro per part de l'interessat.

Cal remarcar que cap de les tres queixes feia referència a la gestió fiscal de l'Ajuntament de Cornellà.

Tanmateix hem constatat queixes pel notable augment de l'IBI dels darrers tres anys, probablement degut al darrer cadastre que introduïa valors relacionats amb el mercat desbocat de l'habitatge, però que s'ha aplicat en part amb l'IBI d'uns exercicis de crisi econòmica que has forçat a la baixa els valors reals de mercat. No les hem admès a tràmit perquè hem considerat que no es tracta d'un greuge individual per mala aplicació de la norma, si no un problema polític que, normalment, hem de referir al debat polític . Però, en canvi, creiem que cal consignar-ho en aquest informe.

### Expedient 2009044Q

#### Assumpte

*Manca de resposta de l'Organisme de Gestió Tributària de Cornellà a la sol.licitud de la devolució de l'Impost de Circulació d'un vehicle.*

Un veí va sol.licitar la devolució de l'Impost de Circulació d'un camió que va comprar l'any 2005; un mes després va demandar el venedor davant el Jutjat de Primera Instància núm. 1 d'Igualada, que, posteriorment, per sentència judicial, rescindeix el contracte de compra-venda d'aquest vehicle.

### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic sol·licita un informe al tresorer municipal de l'Ajuntament de Cornellà, amb còpia a la secretària general i al tinent d'alcalde d'Economia i Societat, per tal d'esbrinar el tràmit d'aquest expedient de devolució.

Malgrat que aquest Síndic no ha obtingut cap resposta de l'Organisme de Gestió Tributària de Cornellà, sol·licitada a través del tresorer municipal de l'Ajuntament, el ciutadà ens ha comunicat verbalment que ha estat atesa la seva sol·licitud i retornat aquest import.

### **Resolució**

Tràmit amb resultat positiu.

### **Expedient 2009046Q**

#### **Assumpte**

#### ***Aplicació poc equànime de la legislació tributària.***

Una veïna es queixa de l'Agència Tributària després d' un procés d'errors, recursos i desestimacions de les administracions local i tributària, que van originar l' aplicació d' interessos de demora i sanció econòmica, no atribuïbles a aquesta senyora.

#### **Actuació del Síndic**

S'informa aquesta ciutadana que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes a l'Agència Tributària i que, per tant, corresponen al Defensor del Pueblo d'Espanya. Es trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

#### **Resultat**

Pendent.

### **Expedient 2009085Q**

#### **Assumpte**

#### ***Ordre d'embargament del compte corrent.***

Un comerciant d'aquesta ciutat presenta una queixa en relació a l'ordre d'embargament del seu compte corrent per part de la Cambra de Comerç de Barcelona, per una quantitat de 27,19 euros, que no sap a què respon, ni per la qual ha rebut cap notificació de pagament.

#### **Actuació del Síndic**

Aquest Síndic informa aquest comerciant que no pot admetre la queixa, perquè en primer lloc ha de presentar una reclamació davant la Cambra de Comerç durant el termini que la Llei estableix. L' ajudem a fer aquesta reclamació, i se li indica que si no rep contestació o no hi està conforme pot acudir novament a aquesta institució.

#### **Resultat**

Queixa no admesa.

## 4.11. ALTRES

En el calaix d'Altres volem insistir en les dificultats d'accés a la "justícia gratuïta", ja que va ser objecte d'una queixa específica que vam tramitar a través del Síndic de Catalunya. Però aquest és un tema amb el qual hem topat diverses vegades.

Podem entendre que el sistema d'accés a la "justícia gratuïta" adopti determinades precaucions i exigeixi determinades garanties. Però el fet de separar l'assignació d'advocat d'ofici i la concessió de "justícia gratuïta", sempre posterior, amb el risc d'haver de pagar l'advocat si no es concedeix, retrau la gent que té recursos modestos de tirar endavant la defensa judicial dels seus interessos. Ens hem trobat també persones a les quals els ha sobrevingut un nou tema del mateix cas i a les quals se'ls ha obligat a tornar a demanar la "justícia gratuïta", perquè l'advocat d'ofici només les havia de defensar en el primer supòsit. Les dones separades amb recursos limitats són les principals víctimes d'aquest sistema.

Per dir-ho tot, tampoc la forma de tramitació de la petició de "justícia gratuïta" resulta prou accessible.

### Expedient 2009025Q

#### Assumpte

*Manca d'actuació dels responsables d'una oficina d'activitat pública davant l'actuació d'un funcionari respecte als seus companys.*

Un funcionari ha denunciat als seus superiors l'actuació d'un company davant el tracte agressiu d'aquest amb els altres companys i amb ell mateix. Considera que després d'aquestes denúncies, efectuades directament als responsables de l'Organisme on treballen i a través dels sindicats, no hi ha hagut cap resultat positiu. Aquesta situació afecta directament i greument el funcionament d'aquesta oficina pública i el servei que presta al ciutadà.

#### Actuació del Síndic

S'informa aquest ciutadà que aquest Síndic municipal no té competències davant aquesta Administració, per la qual cosa es trasllada la seva queixa, amb la seva autorització, al Defensor del Pueblo d'Espanya, que l'ha admès a tràmit.

#### Resultat

Pendent.

### Expedient 2009080Q

#### Assumpte

*Tramitació de la nacionalitat espanyola.*

Un ciutadà es queixa del tracte rebut al Registre Civil, ja que després d'haver rebut la notificació de la concessió de la nacionalitat espanyola ha hagut d'esperar 6 mesos per formalitzar-la. Una vegada formalitzada i signada l'acta de jurament de fidelitat i d'haver sol·licitat la inscripció del seu naixement en el mateix Registre Civil, no li garanteixen les certificacions que necessita per motius de treball abans de 6 mesos.

### **Actuació del Síndic**

S'informa aquest ciutadà que la problemàtica no és clar que sigui competència d'aquest Síndic i, amb la seva autorització, es trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya perquè estudiï aquesta queixa.

### **Resultat**

Pendent

### **Expedient 2009082Q**

#### **Assumpte**

#### ***Denegació de justícia gratuïta***

Un veí es queixa davant aquest Síndic en vista de la denegació resolta pel Col·legi d'Advocats, que argumenta uns ingressos que en cap cas percep en aquest moments, ja que està en atur des de novembre de 2008.

#### **Actuació del Síndic**

S'informa aquest ciutadà que les competències d'aquesta queixa són atribuïdes al Síndic de Greuges de Catalunya. S'hi trasllada l'expedient amb la seva autorització expressa.

#### **Resultat**

Pendent.

## **5. ANNEXOS**

## 5.1. ANNEX 1

### Document de PROPOSTES de les “I Jornades Locals sobre la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat”

Les Jornades han propiciat una important cartera de **propostes**, que no poden ser considerades com a conclusions, però que constitueixen un cos de constatacions i de suggeriments pel futur de la nostra ciutat i, per tant, eixos a ser tinguts en compte per l'Administració municipal i per la societat civil local, en el marc de la “Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat”.

0. Objectius aconseguits pel fet de la celebració de les Jornades:
  - a. S'ha penjat a la web de l'Ajuntament el text de la “Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat”.
  - b. S'ha produït una feliç confluència entre Ajuntament, Creu Roja i Síndic de Greuges, que pot significar un pas endavant per la difusió i defensa dels Drets Humans i de la “Carta...”
  - c. La “Carta Europea...” ha començat a deixar de ser un univers ignorat, iniciant-se un important procés puntual de participació. Queda pendent la universalització d'aquesta presa de consciència.
1. Reforçar la difusió dels Drets Humans i, en concret, de la “Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat” entre els ciutadans de Cornellà:
  - a. Reforçar el programa de presència dels Drets Humans a les Escoles a través de Creu Roja, incorporant a l'acció el Síndic Local de Greuges, com a institució de defensa de les persones i per la resolució de conflictes a través de la *mediació*.
  - b. Consolidar la celebració del Dia dels Drets Humans (10 de desembre), centrant-lo en la difusió popular de la “Carta...”.
  - c. Constituir una *Mesa Permanent* per la difusió i desenvolupament de la “Carta Europea...”, composta inicialment per la Creu

Roja, la Regidoria de Polítiques d'Igualtat i d'Integració i el Síndic de Greuges. S'encarregaria també d'organitzar les successives edicions de les Jornades.

2. Compromís del Síndic de Greuges de Cornellà de fer referència a l'articulat de la “Carta Europea...” en les seves Recomanacions a l'Ajuntament.
3. Expressar la preocupació per l'aparent inevitabilitat, en el context de la globalització, de la concentració d'una gran part de la població mundial en grans àrees urbanes, produint-se grans bosses de discriminació i exclusió social. I plantejar a l'Ajuntament de Cornellà que sigui actiu en la defensa de la igualtat i, en particular, de la capacitat de decisió i d'autonomia de la nostra ciutat, encara que sigui en el marc de la gran conurbació metropolitana de Barcelona.
4. Revisar la gestió dels drets socials, econòmics, culturals i ambientals, en el marc general i en l'específic de crisi econòmica en que estem immersos:
  - a. Reconèixer la necessitat de valorar com a objectiu prioritari la prevenció de la *pobresa*, com a factor primordial de marginació, adoptant mesures estructurals adequades i evitant que la tramitació dels serveis inclosos en la “Carta de serveis especialitzats” distregui els Serveis Socials de Base de l'atenció a la pobresa.
  - b. Es valora positivament el *fons* per atendre situacions sobrevingudes per la crisi i la creació d'Agències interdepartamentals (en concret per la “inclusió social”) per part de l'Ajuntament. Advertint, però, que els recursos previstos poden ser insuficients i caldrà novament fer prioritats en el pressupost.
  - c. Es constata la riquesa d'entitats de caràcter social a la ciutat i es posa en evidència que l'impuls del *treball en xarxa* entre l'Ajuntament i aquestes entitats és una alternativa essencial per poder enfrontar la situació de crisi persistent que vivim. Això requereix l'ampliació del suport municipal cap a aquesta *xarxa*.

- d. Es constata la insuficient eficàcia en l'aplicació de la Llei de suport a la dependència, produint-se retards inexplicables i complexitats administratives greus en la seva tramitació. Cal que l'Ajuntament col·labori decididament a trobar formes de superació d'aquestes situacions.
- e. S'insisteix en la importància vital de la reinserció laboral, advocant per la necessitat de reforçar l'oferta de reciclatge professional, en la mesura del possible garantint una renda mínima (amb recursos locals o generals), o per la creació de noves línies d'ocupació, reorientant, si cal, recursos inicialment destinats a obres (en la línia aprovada recentment per la Diputació de Barcelona), mantenint i millorant els serveis públics i garantint la qualitat de l'ocupació en l'Administració local, empreses dependents i contractistes de l'Administració (\*).
- f. Es proposa una major oferta d'habitatges de lloguer *públic i permanent*. I es demana també una revisió dels paràmetres generals de les polítiques municipals d'habitatge, a la vista de la nova Llei del Dret a l'Habitatge i de la radical modificació dels mercats immobiliari i financer, tant condicionats els darrers anys per objectius fortament especulatius.
- g. Les persones o els col·lectius amb risc d'exclusió social també son una realitat de la comunitat local, que cal enfrontar, evitant les actituds excloents i esmerçant recursos adequats a la seva reinserció. Entre altres, recuperant l'estudi de possibles alternatives residencials.
- h. Els estrangers en situació *irregular* no poden ser exclosos malgrat tot, dels seus drets com a persones i, per tant, de les prestacions mínimes de subsistència, salut, educació, habitatge, assistència i respecte mentre gestionen la seva situació, d'acord amb les lleis.
- i. És responsabilitat comunitària i de l'Administració la sensibilització dels ciutadans pel reconeixement universal dels drets humans, fomentant actituds generoses i compromeses amb els més dèbils i evitant que ens convertim en consumidors egoistes de serveis públics, ignorants dels deures amb la comunitat.



- j. Tenint en compte la baixa taxa de verd real per habitant de la ciutat de Cornellà (2,13 m<sup>2</sup>/habitant), en comparació amb la recomanació de l'OMS (10-15 m<sup>2</sup>/hab.), es demana l'Ajuntament que, vistos els nous desenvolupaments urbanístics (realitzats o previstos) a l'àrea de ribera, faci una planificació acurada i eficaç de noves àrees verdes al llarg del riu Llobregat.
- k. Es constata la riquesa i varietat de la vida cultural de la ciutat, amb el suport municipal. Es constata que la lluita contra la discriminació digital ha de ser posada al centre de la política cultural i social de l'Ajuntament.
- l. Els recursos de salut i socials de la comunitat local son molt importants. Però cal que treballin en xarxa, per garantir-ne la màxima eficàcia i assolir el millor equilibri entre la demanda i l'oferta, respectant la igualtat de tota la ciutadania.
- m. La comunitat i l'Administració han de col·laborar en el disseny i la gestió de la ciutat. Cal evitar el concepte d'una Administració, *botiga paternalista de serveis*, i d'una comunitat, *consumidora passiva i exigent de serveis*. Cal aprendre a *treballar en xarxa*, garantint espais de participació.

(\*) S'incorpora a aquestes conclusions, com a document annex, la intervenció dels sindicats UGT i CC.OO. en la tercera sessió de les Jornades.

## 5. 2. ANNEX 2

### Programa de les “II Jornades Locals sobre la CESDHC: El Dret a una bona Administració”

Les II Jornades tindran lloc els dies 25 de febrer i 4 i 11 de març de 2010.
--

#### **Presentació:**

La importància de l'Administració pública en la vida quotidiana de les persones és cada vegada més gran. En uns casos, perquè molts aspectes de la vida ciutadana son regulats per lleis o ordenances. En altres, perquè la capacitat creixent d'intervenció dels governs (sobre tot municipals) en àmbits vitals de la vida de les ciutats, condiciona moltes de les iniciatives, públiques o privades, que les constitueixen.

Hem de reconèixer que les administracions, després d'una trentena d'anys de democràcia, han millorat els seus protocols de funcionament, la prestació de serveis i sovint els seus nivells d'eficiència, tot i constatar que això s'està fent a vegades amb una creixent complexitat dels requisits burocràtics, possiblement de difícil comprensió per persones senzilles.

En canvi, tothom constata que un nombre creixent de ciutadans i ciutadanes es senten cada vegada més lluny, més desinteressats, més crítics amb l'Administració pública i amb la política. Aquesta desafecció de la política i del que és públic és un fenomen realment preocupant que pot comprometre greument els valors democràtics.

Si no resolem millor aquesta relació entre el públic i el privat, entre l'Administració i la ciutadania, serà difícil resoldre adequadament l'eficàcia de l'exercici dels drets (i deures) fonamentals. Així ho entén la “Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat”, que dedica 12 dels seus 28 articles a compromisos relacionats amb la **bona Administració**, com a eix de la salvaguarda dels Drets Humans a les ciutats.

### **Jornada 1: Els principis i els conceptes bàsics del Dret a una bona Administració.**

Què significa tenir dret a una **bona Administració**? Des del punt de vista legal: drets i principis de bona Administració. Des del punt de vista de la ciutadania: El dret a una bona Administració com a dret republicà a la cosa pública. La Governança com nou mode d'administració i de gestió pública.

Article 1 de la CESDHC: Dret a la ciutat.

Ponents:

- Prof. Joan Prats i Català, President de l'Associació Internacional de Governança, Ciutadania i Empresa.
- Sr. Carles Dalmau i Ausàs, Síndic de Greuges de Sant Boi de Llobregat

### **Jornada 2: Eficàcia, eficiència, participació i mecanismes de garantia a l'Administració local.**

Article 2 de la CESDHC: Principi d'igualtat de drets i de no discriminació.

Article 7: Principi de subsidiarietat.

Article 24: Principi de transparència.

Articles 25-28: Mecanismes de garantia dels Drets Humans de proximitat: mediacions, policia de proximitat, Síndic de Greuges, igualtat fiscal, pressupostos participatius.

Ponents:

- Dr. Juan Ignacio Soto i Valle, Secretari General de la Diputació de Girona i President del Col·legi de Secretaris.
- Sra. Montserrat Pérez i Lancho, Tinenta d'Alcalde d'Administració pública i Interior de l'Ajuntament de Cornellà.

### **Jornada 3: Els drets polítics i el seu exercici a la ciutat.**

Article 8 de la CESDHC: Dret a la participació política.

Article 9: Dret d'associació, reunió i manifestació.

Article 11: Dret a la informació.

Ponents:

- Sr. Joan Rangel, Delegat del Govern a Catalunya.
- Sr. Carles Riba i Romeva, President del Centre d'Estudis Comarcals del Baix Llobregat.

### 5.3. ANNEX 3

## Intervenció del Síndic de Greuges de Cornellà en el “II Encuentro Estatal de Defensores Locales”.

#### Diapositiva 1



Carta Europea de  
Salvaguarda de los  
Derechos Humanos en la  
Ciudad

F. Prieto  
*Síndic Municipal de Greuges de  
Cornellà de Llobregat*

5/10/2009 II Encuentro Estatal de  
Defensores Locales. Vigo 2009 1

#### Diapositiva 2




Temas de discusión

- Hablamos de Derechos Humanos?
- La ciudad como unidad básica de convivencia y socialización.
- Iniciativas municipales diversas.
- La “*Carta Europea...*”: El proceso.
- La “*Carta Europea...*”: Contenido y carácter.
- Los ombudsmen municipales y la “*Carta Europea...*”.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de  
Defensores Locales. Vigo 2009 2

### Diapositiva 3



*"Todos los hombres tienen iguales derechos a la libertad, a su prosperidad y a la protección de las leyes"*

Voltaire

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 3


### Diapositiva 4

## Hablamos de Derechos Humanos?

- El ser humano, sujeto de derechos
- La *"Convención de los Derechos del Hombre"* (1789).
- La *"Declaración Universal de los Derechos Humanos"* (1948).
- El difícil combate entre derechos e intereses en la gestión de las sociedades.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 4

### Diapositiva 5



*"Hay dos clases de leyes, las justas y las injustas"*

Martin-Luther King (1969)

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 5


## Diapositiva 6

### La ciudad

- Unidad básica de convivencia y de socialización.
- Espacio fundamental del ejercicio (o no) de los Derechos Humanos.
- Ámbito de concreción de los derechos políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 6

## Diapositiva 7



*"Levántate, ponte de pié por tus derechos"*

Bob Marley

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 7

## Diapositiva 8

### Foros y Redes Locales

- *Congreso de Autoridades Locales y Regionales del Consejo de Europa.*
- *Cities for Children.*
- *Berlin process.*
- *Cities for Local integration Policy.*
- *Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.*

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 8

## Diapositiva 9

La "Carta...": El proceso

- Seminarios previos en **Estrasburgo, Ginebra, Estocolmo y Sarajevo.**
- I Conferencia de Ciudades Europeas por los Derechos Humanos: Barcelona 1998: Se acuerda iniciar el proceso de redacción de una **Carta de compromisos por los D.H.**

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 9

## Diapositiva 10

La "Carta...": El proceso

- Comisión científica:
  - ◆ José Manuel Bandrés
  - ◆ Monique Chemillier-Gendreau
  - ◆ Asbjorn Eide
  - ◆ Lorenzo Martín Retortillo
  - ◆ Patrice Meyer-Bisch
  - ◆ Giovanni Pitruzzella
  - ◆ Madelaine Reberieux

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 10

## Diapositiva 11

La "Carta...": El proceso

- II Conferencia de Ciudades Europeas por los Derechos Humanos: Saint-Denis 2000: Se aprueba la "Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad". 18 de mayo.
- III Conferencia en Venecia
- IV Conferencia en Nuremberg

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 11

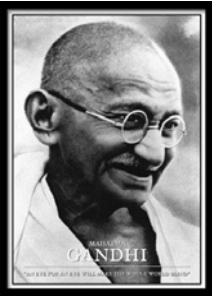
## Diapositiva 12

### La "Carta...": El proceso

- V Conferencia en **Lyon**
- VI Conferencia en **Ginebra**
  
- *Actualmente se han adherido a esta Carta, más de 337 ciudades europeas.*

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 12

## Diapositiva 13



*"Nadie puede hacer el bien en un espacio de su vida, mientras hace daño en otro. La vida es un todo indivisible"*

Mahatma Gandhi

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 13

## Diapositiva 14

### La "Carta...": Carácter y contenido

- La "Carta..." es un compromiso voluntario de los Ayuntamientos:
  - ◆ *Se adhieren voluntariamente, mediante acuerdo del Pleno.*
  - ◆ *Concreción progresiva en Ordenanzas y Políticas municipales.*
  - ◆ *Objetivo final: su asimilación a un texto legal.*
  - ◆ *Opinión personal: Las concreciones deben hacerse de forma consensuada y participativa.*

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 14



## Diapositiva 15

### La "Carta...": Carácter y contenido

- Consta de 1 preámbulo, 5 partes, 28 artículos, 1 disposición final y 5 disposiciones adicionales.
- El **Preámbulo** define las razones de su redacción y el carácter de los compromisos de los ayuntamientos para garantizar la aplicación de los Derechos Humanos en sus municipios.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 15

## Diapositiva 16

### Contenido de la "Carta Europea..."

- **Parte I: Disposiciones generales:**
  - ◆ 1. Derecho a la ciudad.
  - ◆ 2. Igualdad de derechos y no discriminación.
  - ◆ 3. Derecho a la libertad cultural, lingüística y religiosa.
  - ◆ 4. Protección de los ciudadanos y colectivos más vulnerables.
  - ◆ 5. Deber de solidaridad.
  - ◆ 6. Cooperación municipal internacional.
  - ◆ 7. Principio de subsidiariedad.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 16

## Diapositiva 17

### Contenido de la "Carta Europea..."

- **Parte II: Derechos civiles y políticos de la ciudadanía local:**
  - ◆ 8. Derecho a la participación política.
  - ◆ 9. Derecho de asociación, reunión y manifestación.
  - ◆ 10. Protección de la vida familiar.
  - ◆ 11. Derecho a la Información.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 17

## Diapositiva 18

**Contenido de la "Carta Europea..."**

- **Parte III: Derechos económicos, sociales, culturales y ambientales de proximidad:**
  - ◆ 12. Derecho general a los servicios públicos de protección social.
  - ◆ 13. Derecho a la educación.
  - ◆ 14. Derecho al trabajo.
  - ◆ 15. Derecho a la cultura.
  - ◆ 16. Derecho a la vivienda.
  - ◆ 17. Derecho a la salud.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 18

## Diapositiva 19

**Contenido de la "Carta Europea..."**

- ◆ 18. Derecho al medio ambiente.
- ◆ 19. Derecho a un urbanismo armonioso y sostenible.
- ◆ 20. Derecho a la circulación y la tranquilidad en la ciudad.
- ◆ 21. Derecho al ocio.
- ◆ 22. Derechos de los consumidores.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 19

## Diapositiva 20

**Contenido de la "Carta Europea..."**

- **Parte IV: Derechos relativos a la administración democrática local:**
  - ◆ 23. Eficacia de los servicios públicos.
  - ◆ 24. Principio de transparencia.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 20

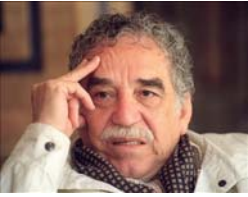
## Diapositiva 21

### Contenido de la “Carta Europea...”

- **Parte V: mecanismos de garantía de los D. H. De proximidad:**
  - ◆ 25. Administración de Justicia local.
  - ◆ 26. Policía de proximidad.
  - ◆ 27. Mecanismos de prevención.
    - \* Mediadores sociales o de barrio.
    - \* **Ombudsman municipal.**
  - ◆ 28. Mecanismos fiscales y presupuestarios.
- Disposiciones finales (1) y adicionales (5)

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 21

## Diapositiva 22



*“Los seres humanos no nacen para siempre el día en que sus madres los alumbran, sino que la vida les obliga a parirse a sí mismos una y otra vez”*

Gabriel García Márquez

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 22

## Diapositiva 23

### Los ombudsmán locales y la “Carta Europea...”

- La tarea de los Defensores locales coincide con los objetivos que alumbraron el nacimiento de esta “*Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad*”.
- El compromiso de los Ayuntamientos al nombrar un Defensor local sería coherente con la adhesión a la “Carta...”.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 23


## Diapositiva 24

### Los ombudsmen locales y la "Carta Europea..."

- Los defensores debemos atenernos a las leyes, pero debemos promover su aplicación ecuánime. Tener como referencia los derechos de la ciudadanía. La "Carta Europea..." puede ser un buen punto de referencia.
- No olvidemos las palabras de Luther King: Hay leyes injustas.

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 24

## Diapositiva 25



*"No existe un solo modelo de democracia, o de los derechos humanos, o de la expresión cultural para todo el mundo. Pero para todo el mundo tiene que haber democracia, derechos humanos y una libre expresión cultural"*

Kofi Annan

5/10/2009 II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Vigo 2009 25

*(Aquesta conferència va ser presentada pel Síndic Municipal de Greuges de Cornellà en el **II Encuentro Estatal de Defensores Locales**, celebrat a Vigo els dies 1 i 2 d'octubre de 2009.)*