

**SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ**

*El defensor de
les persones*

Informe 2009



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat

PRESENTACIÓ



Frederic Prieto i Caballé
Síndic de Greuges de Cornellà

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 que em referiré tot seguit, l'atenció del Síndic municipal de Greuges s'ha d'adreçar cap el 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 a 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.

L'any 2009 el Síndic ha rebut 206 visites, de les quals 89 (43,20%) s'han tramitat com a queixes. En la resta, 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) son 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. Cal notar un creixement important de queixes sobre el sistema públic de salut (8).

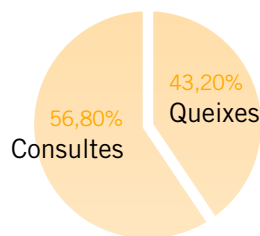
Cal remarcar que un 60% de les queixes tramitades cap a l'Ajuntament han tingut un resultat positiu (sigui per mediacions o per acceptació de les recomanacions del Síndic), mentre que només el 23% han estat negatives o desestimades.

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. Cal però millorar la comunicació amb la ciutadania i arribar a tots els racons de la ciutat.

RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I CONSULTES 2009

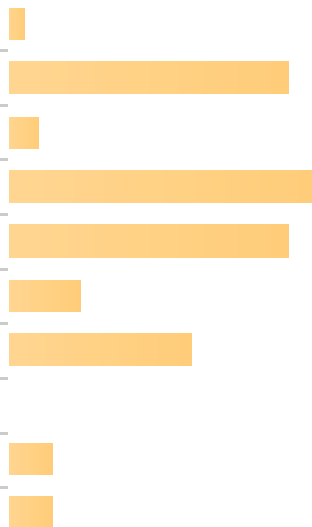
Nombre de queixes i consultes

2009	Total	Percentatge
Queixes	89	43,20 %
Consultes	117	56,80%
Total	206	100%



Tema de les queixes

Tema	Queixes	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%
Total	89	100%



Queixes per barri de residència

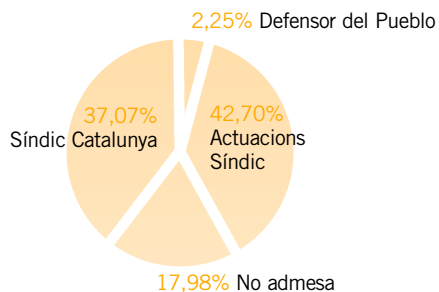
Barri	Queixes	Percentatge	
Almeda	8	8,99%	
Centre	14	15,73%	
Fatjó/Fontsanta	5	5,62%	
Gavarra	20	22,47%	
Pedró	8	8,99%	
Riera	10	11,24%	
Sant Ildefons	19	21,35%	
Famades	1	1,12%	
Desconegut	4	4,49%	
Total	89	100%	

Consultes per barri de residència

Barri	Consultes	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%	
Total	117	100%	

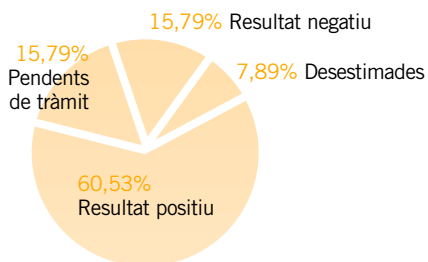
Tramitació de les queixes

Situació queixes	Total	Percentatge
Actuació Síndic	38	42,70%
No Admesa	16	17,98%
Síndic Catalunya	33	37,07%
Defensor del Pueblo	2	2,25%
Total	89	100%

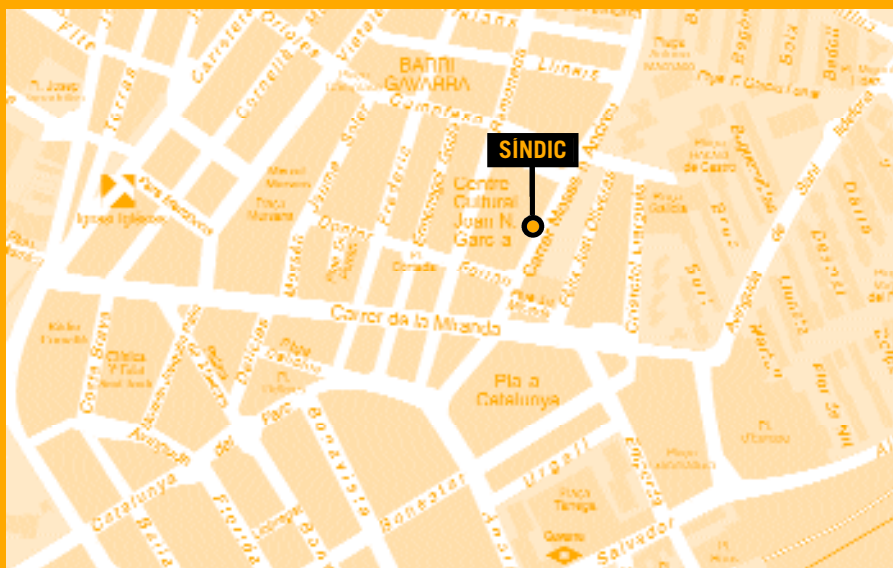


Actuació del Síndic

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%
Total	38	100%



ON ESTEM



OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CORNELLÀ

Centre Cultural Joan N. García-Nieto

Mossèn Andreu, 13-19. 3a planta

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

Fax: 93 376 35 19

Adreça electrònica: sindicdegreuges@aj-cornella.cat

Horari d'atenció a la ciutadania:

De dilluns a dijous: de les 11 a les 14 h

Dimarts i dijous: de les 17 a les 19 h

Bloc: sindicgreuges.blogspot.com

Web: www.cornellaweb.cat/sindic