



## ACTA PLE NÚM. 3/2024

### SESSIÓ CELEBRADA PER L'AJUNTAMENT EL DIA 4 DE MARÇ DE 2024

---

---

CARÀCTER DE LA SESSIÓ: EXTRAORDINÀRIA

CONVOCATÒRIA: 1ª

DATA: 4 DE MARÇ DE 2024

A la ciutat de Cornellà de Llobregat, quan són les disset hores del dia 4 de març de dos mil vint-i-quatre, es reuneixen a la sala de sessions d'aquest Ajuntament, prèvia convocatòria realitzada a l'efecte en els termes legalment establerts, els membres integrants de l'Ajuntament Ple que a continuació es relacionen, en sessió **extraordinària** i primera convocatòria, sota la Presidència del senyor Alcalde, i assistits per mi, la Secretària General.

<b>Alcalde</b>	Sr. Antonio Balmón Arévalo
<b>Primer Tinent d'Alcalde</b>	Sr. Antonio Martínez Flor
<b>Tinents/es d'Alcalde</b>	Sra. Emilia Briones Matamales Sra. Joana Piñero Romera Sr. Claudio Carmona Vargas
<b>Regidors/es</b>	Sra. Raquel Albiol i Gilabert Sra. Maria del Turruchel Alcantud Inarejos Sr. Carles Alemany i Lluís <sup>1</sup> Sr. Ivan Cánovas Casanova Sr. Manel Clavijo Losada Sr. Carlos Domínguez Rodríguez Sr. Jaime Javier Egea Martínez Sr. Ioan Mihai Fodor Sr. Ot García Ruiz Sr. Sergio Gomez Marquez Sra. Lidia Gómez Pla

---

<sup>1</sup> S'incorpora durant la presentació de l'informe (17:04).

Sra. Maria Victoria Martin Herreros  
Sra. Nelia Martínez Gallardo  
Sr. Cristian Padilla Vico  
Sr. Jordi Julià Pedro Tobías  
Sra. Gloria Recio Díaz  
Sra. Yasmina Sánchez i Oussedik  
Sr. Enrique Vanacloy Valiente  
Sra. Teresa Vidal i Llargués

**Síndic Municipal de Greuges  
de Cornellà de Llobregat**

Sr. Emilio Guerrero Hernández  
Sr. Joan Barrera Riba

**Secretària General**

Sra. Carmen Alonso Higuera

**NO ASSISTENTS**

**Excusen assistència**

**Regidor**

Sr. Manuel Casado Ruiz

**Interventor**

Sr. Joan R. Sagalés Guillamón

Per l'Alcaldia-Presidència es declara oberta la sessió i es passa a despatxar els assumptes que figuren a l'ordre del dia, en relació amb els quals s'adopten els acords següents:

**INFORME SÍNDIC DE GREUGES**

**PUNT ÚNIC.- PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES.**



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat

Plaça de l'Església, 1 08940 Cornellà de Llobregat  
Tel. 93 377 02 12 – Fax 93 377 89 00

---

**INFORME**

...

# *INFORME ANUAL*

## *2023*

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

## PRESENTACIÓ

*L'article 18 del Reglament que regula el funcionament de la sindicatura i el seu règim jurídic obliga que anualment la institució redacti un Informe-Memòria sobre l'activitat al darrer any. Es tracta d'un exercici de transparència i alhora el recopilatori és el recull de les demandes que els ciutadans de Cornellà han fet al Síndic. L'Informe-Memòria és, també, una aportació a com s'ha d'articular la defensa el drets de proximitat en un àmbit tan específic com són les relacions de la ciutadania amb l'administració municipal.*

*Des d'un punt de vista numèric, l'Oficina del Síndic va gestionar al 2023 un total de 314 casos que es distribueixen de la manera següent: 220 expedients de queixa, 88 consultes i sis Iniciatives d'ofici. Es tracta de xifres notablement superiors a les del 2022, any en què les tramitacions van arribar a les 267.*

*Tot i que les queixes i demandes segueixen sent majoritàriament les vinculades al Servei a les persones, destaquen de manera específica un bloc d'expedients de queixa que tenen com a nexa comú el Dret a l'educació en condicions d'igualtat. En aquest apartat, són rellevants les actuacions a demanda de famílies de Cornellà en contra de la supressió d'una línia de l-3 a les escoles Suris i Dolors Almeda, resolt parcialment; les que vinculen educació i lleure, un apartat que a parer del Síndic no convé desvincular; i, finalment un tercer bloc que introdueix un element nou com és els efectes del canvi climàtic en l'activitat docent i d'aprenentatge a l'IES Joan Miró. Tot i que en dos dels tres casos, l'actuació de la sindicatura ha consistit en fer de transmissor de les queixes a la Síndica de Greuges de Catalunya, en tractar-se de qüestions que són competència de la Generalitat, els expedients duen incorporats una base argumental pròpia que justifica la sol·licitud d'empara.*

*Quant al bloc que vincula Dret a l'educació i dret al lleure, es concreta en la Iniciativa sobre procediment d'ajut a casals d'estiu a la ciutat (20230051), que incideix directament en casos de menors en situació de vulnerabilitat econòmico-social i que inclou recomanacions per corregir mecanismes administratius que per manca de coordinació incideixen negativament en la possibilitat que aquests menors, amb ajuts durant el curs escolar i amb supervisió de serveis socials, puguin accedir a activitats de casals d'estiu durant els mesos de juliol i agost.*

*Durant el 2023, han finalitzat dues línies de treball que la sindicatura tenia en estudi i que es concreten en les Iniciatives sobre mecanisme de funcionament de la cita prèvia (20230011) i accés a beques menjador per alumnes de Primària fills de famílies vulnerables i només amb passaport (20230031). En els dos casos, s'expliciten recomanacions i propostes de millora. Quant a la cita prèvia, el Síndic insta a l'administració municipal a revisar els mecanismes presencials, digitals i electrònics que són porta d'entrada a tràmits administratius per a garantir la igualtat i per evitar que*



*amb la progressiva implementació de l'administració digital quedin al marge persones que per diferents motius tenen dificultats en l'ús de les noves tecnologies. En definitiva, es tracta de garantir el principi de neutralitat tecnològica i el dret a la bona administració. I pel que fa als ajuts de menjador, la iniciativa recull una millora en el procediment per a què menors de famílies que no poden acreditar un permís de residència siguin inclosos en la tramitació.*

*Persisteixen el bloc de queixes relacionades amb l'accés a un habitatge social o de lloguer assequible, una realitat que interpel·la a aquelles administracions que com la Generalitat són competents en la construcció i promoció d'habitatge públic i que a causa d'un dèficit en l'actuació trasllada a ciutats com Cornellà la pressió de les persones necessitades i dels joves incapaços d'assumir preus desorbitats en el mercat lliure. En altres àmbits es detecta un augment de les queixes per contaminació acústica i que incideixen en el dret al descans i les que es vinculen a actuacions incíviques a l'entorn de la recollida de brossa i funcionament dels contenidors.*

*L'Informe-Memòria del 2023 és la darrera de l'actual mandat i tanca un cicle de deu anys com a titular de la sindicatura. En aquest període de deu anys, dels quals en soc responsable, l'Oficina del Síndic ha gestionat 3.240 casos. I ho ha fet amb una intenció clara, donar sentit als drets de proximitat, fent-los efectius i garantint que els diferents àmbits de l'administració municipal responguessin a aquest criteri. De res serveix proclamar un dret sinó l'acompanya el resultat pràctic i tangible d'allò que es diu. He de reconèixer que en aquesta tasca, a vegades ingrata, he tingut el respecte i he comptat amb una bona disposició al diàleg i a la millora per part dels funcionaris i els responsables polítics des de la lleialtat mútua i l'escolta permanent, tenint molt clar que els drets humans són l'expressió d'una realitat absoluta i que en aquest camí la tasca de millora és permanent.*

*En l'inventari de les diferents actuacions hi ha un altre factor a destacar. La sindicatura a Cornellà ha vetllat, des de la perspectiva dels drets humans, per a preservar les columnes bàsiques de l'estat el benestar: accés i garantia d'habitatge digne, educació inclusiva i en igualtat i sanitat, a més de l'atenció a la gent gran, dependència, drets de les dones, mobilitat i accessibilitat i millora dels procediments administratius per evitar resolucions injustes i discriminatòries.*

*Ha persistit en el criteri de funcionar com a finestra única, recollint les demandes d'empara amb independència de l'administració competent i impulsant mecanismes de coordinació, especialment amb el Síndic de Greuges de Catalunya. La proximitat també inclou aquest mètode de treball.*

*La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, que compta amb l'adhesió de la ciutat Cornellà, fixa el full de ruta de les sindicatures municipals, marca els objectius i concreta el que anomena Dret a la ciutat: un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants i en el qual s'emmarquen el drets i els deures i que compromet, també, a les autoritats municipals.*

*És un contrasentit parlar del Dret a la ciutat sinó es garanteix la igualtat i un dels components perquè sigui efectiva és la convivència. Cornellà és una ciutat diversa y plural, fruit de les aportacions dels milers que famílies que van voler i volen establir-s'hi. És un actiu que cal preservar ara que hi ha una amenaça real per segregar i dividir els ciutadans en funció de l'origen. No només des de la sindicatura sinó des de la societat cal oposar-se a aquesta temptativa amb fermesa. Si el dic de contenció es trenca deixarà de tenir sentit parlar de drets de la dona, d'infants en risc d'exclusió, de consumidors vulnerables, d'alumnes amb necessitats educatives especials, de salut mental, d'ajuts a la gent gran, de ciutat acollidora, de pobresa energètica, d'habitatge digne, del dret a una bona administració i de molts altres conceptes. En definitiva, les matèries amb les que el Síndic treballa per garantir els drets i les llibertats de la ciutadania.*

*Haig de destacar, finalment, la tasca de suport en el funcionament de la institució de Susana García Bascón i dels estudiants en pràctiques i de Màster de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.*

*Joan Barrera Riba*

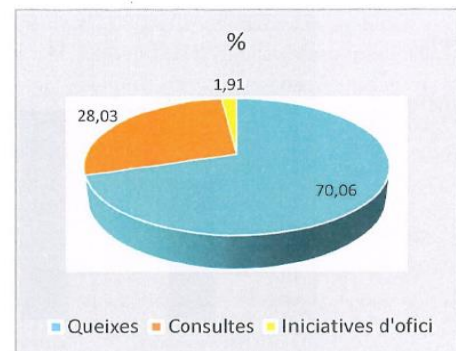
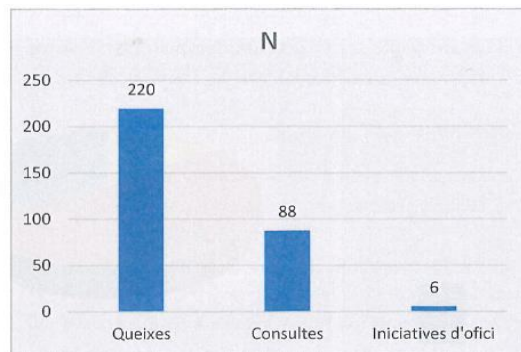
*Síndic de Greuges de Cornellà*

*Cornellà, gener del 2024*

## ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

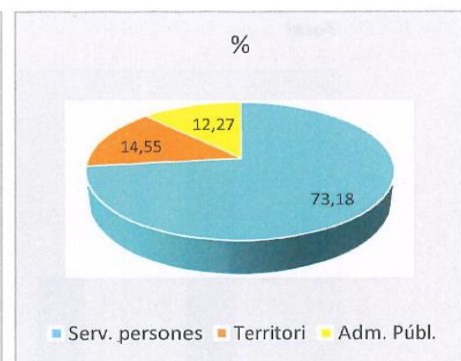
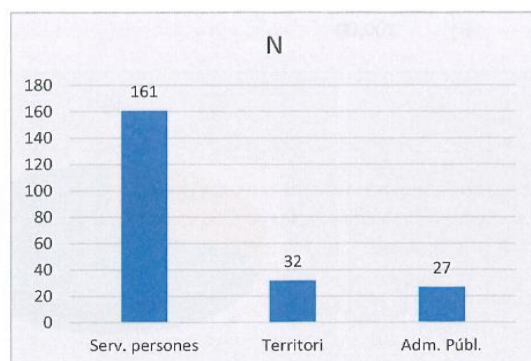
### ACTUACIONS REALITZADES

	N	%
Queixes	220	70,06
Consultes	88	28,03
Iniciatives d'ofici	6	1,91
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100,00</b>



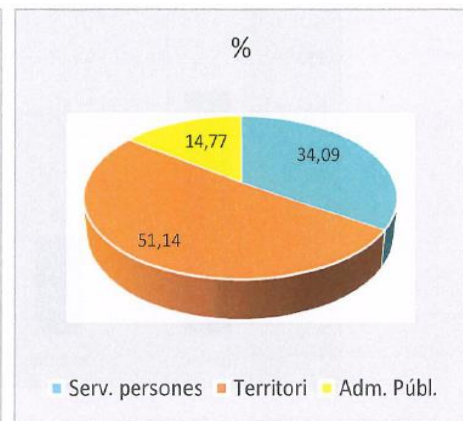
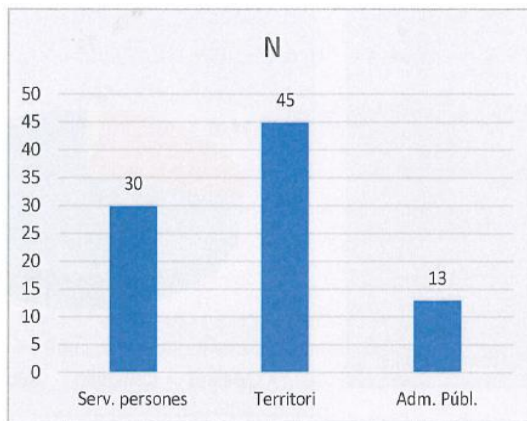
### CONTINGUT TEMÀTIC DE LES QUEIXES

	N	%
Serv. persones	161	73,18
Territori	32	14,55
Adm. Públ.	27	12,27
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100,00</b>



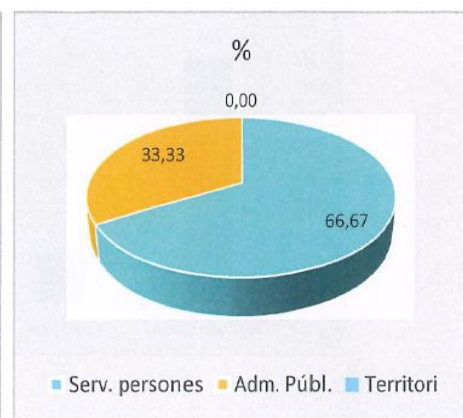
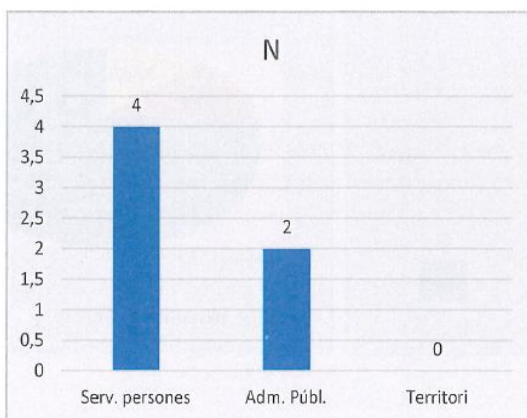
### CONTINGUT TEMÀTIC DE LES CONSULTES

	N	%
Serv. persones	30	34,09
Territori	45	51,14
Adm. Públ.	13	14,77
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>



### CONTINGUT TEMÀTIC INICIATIVES D'OFICI

	N	%
Serv. persones	4	66,67
Adm. Públ.	2	33,33
Territori	0	0,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

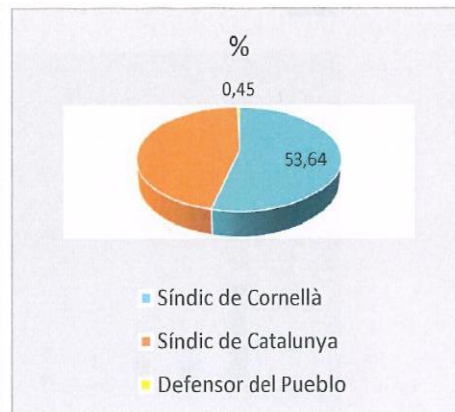
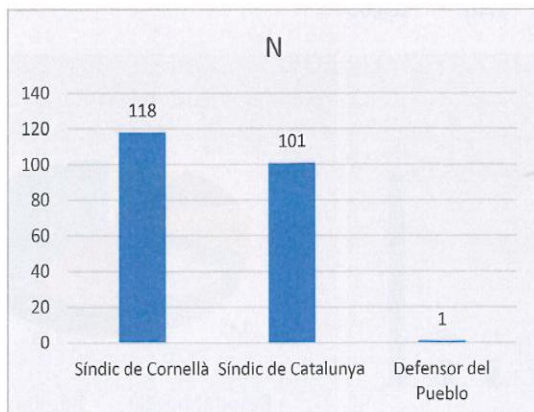






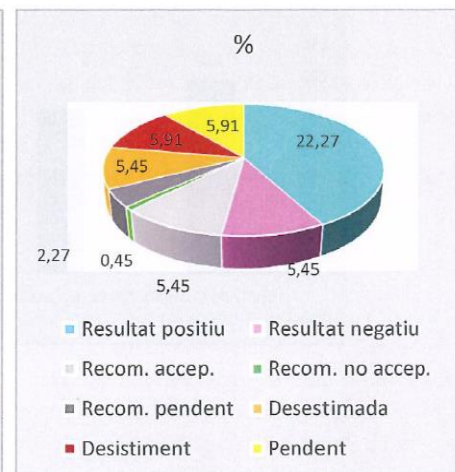
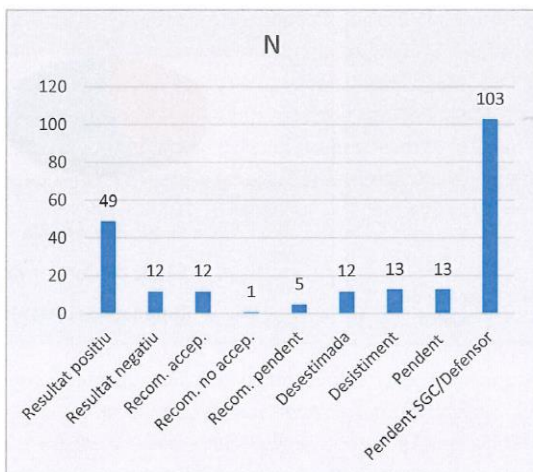
### TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

	N	%
Síndic de Cornellà	118	53,64
Síndic de Catalunya	101	45,91
Defensor del Pueblo	1	0,45
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100,00</b>



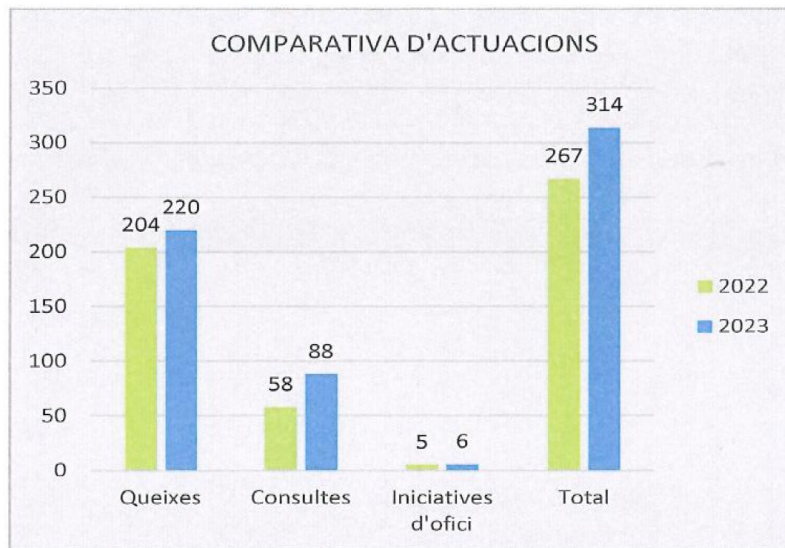
### RESULTAT DE LES QUEIXES

	N	%
Resultat positiu	49	22,27
Resultat negatiu	12	5,45
Recom. accep.	12	5,45
Recom. no accep.	1	0,45
Recom. pendent	5	2,27
Desestimada	12	5,45
Desistiment	13	5,91
Pendent	13	5,91
Pendent SGC/Defensor	103	46,82
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100,00</b>



### COMPARATIVA D'ACTUACIONS DEL SÍNDIC

	2022	2023	2022	2023
			%	%
Queixes	204	220	76,40	70,06
Consultes	58	88	21,72	28,03
Iniciatives d'ofici	5	6	1,87	1,91
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>314</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>



## ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS

### ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

#### 3.1/ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

##### 3.1.1/ Compliment de la normativa d'activitats d'un taller d'ebenisteria

El cas, tal com reclama el promotor de la queixa, aborda la diligència de l'Administració, en concret de l'Àrea d'Activitats, Ordenances i Espai públic, a una demanda concreta i específica del conjunt de ciutadans que habiten l'immoble, sobre l'activitat d'un taller d'ebenisteria. No es tracta de qüestionar l'activitat, sinó que s'ajusti a la normativa vigent.

L'actuació del Síndic es concreta en la sol·licitud d'informació per avaluar el motiu de la queixa. Així, es tramet a la sindicatura el Decret 2023/1855, de data 5 d'abril del 2023, amb els resultats sonomètrics i les mesures a adoptar en el cas de la maquinària que en funcionament supera els nivells permesos i l'acta d'inspecció de 15 de maig. Amb posterioritat, la sindicatura rep una còpia del Decret 2023/2672, de 26 de maig, que determina que dues de les tres màquines que funcionen al local incompleixen la normativa en matèria de sorolls: la rebaixadora de fusta i la màquina de tall.

Amb la informació que des de l'Àrea d'Activitats i Ordenances s'ha ordenat la retirada de les dues màquines, el defensor tanca l'expedient, amb la disposició a reobrir-lo si concorren circumstàncies que alterin la conclusió descrita.

#### Expedient 2023005Q

Un ciutadà es dirigeix al Síndic en nom de la comunitat de veïns. Planteja que als baixos de l'immoble hi ha un taller d'ebenisteria i que l'activitat a l'hora de tallar la fusta provoca vibracions i altres molèsties al conjunt de l'edifici. Considera que l'Administració municipal no ha estat diligent ni ha pres mesures específiques per determinar si l'activitat respecta la normativa vigent i si disposa de llicència d'activitats, a més de saber els resultats d'una sonometria que es va fer per determinar si el nivell de decibels s'ajusta als màxims autoritzats a la zona i, en cas negatiu, les mesures a adoptar.

### **3.1.2 Exempció de l'impost de plusvàlua en el cas de venda per sota del valor de compra**

Sobre el càlcul de l'impost de plusvàlua (Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana) s'han produït diverses sentències i, en concret, sobre el supòsit d'una venda a preu inferior al de compra i sobre els mecanismes d'actuació del ciutadà per reclamar l'exempció de l'impost.

El cas que ens ocupa fa referència al tràmit i a si la documentació aportada, com acredita el ciutadà, està en mans de l'Àrea de Gestió Tributària o no. El treball del Síndic en la resolució del cas rau a certificar si la documentació que aporta el ciutadà per justificar la queixa es correspon amb la que té el Departament i per què no se li ha respost en temps i forma.

La funció d'intermediació de la sindicatura té sentit en aquests casos per garantir els principis que recull la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

La resolució de l'expedient certifica que la demora del tràmit d'exoneració de pagament no està justificada ni tampoc no es pot argumentar, des de l'Administració, que no s'hagués aportat la documentació corresponent. El cas es resol estimant la sol·licitud del ciutadà.

#### **Expedient 2023006Q**

El promotor de la queixa es dirigeix a la sindicatura després de rebre ordre de pagament amb recàrrec de l'impost de plusvàlua municipal. Considera que la demanda és improcedent, ja que va notificar a l'Administració, el 2018, via recurs i amb la documentació corresponent, que la venda es va fer a un preu inferior al de compra i que per tant no va obtenir beneficis en la transacció. Indica que no ha rebut resposta al recurs presentat.

### **3.1.3 Sanció per deixar una caixa de cartró fora del contenidor**

En relació al cas descrit, el Síndic demana informació al cap de la Guàrdia Urbana, que respon amb la confirmació del procediment sancionador. En l'expedient de denúncia, l'agent indica que el ciutadà sí que va confirmar que havia deixat la caixa de cartró fora del contenidor, amb l'argument que ho va fer així perquè el servei de recollida de cartró específic per a botigues i establiments comercials no ho havia fet.

El Síndic tanca el cas, tot i que hi ha dues versions contraposades, atenent la presumpció que correspon a l'agent. Amb tot, i atès que aquesta qüestió ha generat controvèrsia a la ciutat, el defensor recorda el contingut de la Iniciativa d'ofici 2022005I sobre garanties en el procediment sancionador, on indica que una etiqueta

amb dades personals en un recipient de cartró fora del contenidor “no és una prova indiciària suficient per acreditar un enllaç precís i directe que determini de forma objectiva que el ciutadà a qui corresponen les dades és l'autor de la conducta infractora” i sosté que caldria complementar la denúncia amb altres proves de pes.

### **Expedient 2023015Q**

El ciutadà, encarregat d'una botiga d'electrodomèstics, sol·licita empara al Síndic per manca de proves en la sanció que el vincula amb el fet de deixar una caixa de cartró fora del contenidor.

Relata que dos agents de paisà es van dirigir als treballadors de l'establiment preguntant si eren seves les caixes que hi havia fora del contenidor blau. Davant la negativa, es van dirigir a l'encarregat i li van atribuir el fet, tal com consta en la butlleta sancionadora.

El ciutadà va presentar, en data 20 de gener, instància amb les al·legacions que recull la descripció esmentada.

#### **3.1.4 Observacions sobre la responsabilitat patrimonial**

Una qüestió recurrent que plantegen els ciutadans en relació a la responsabilitat patrimonial de l'Administració en cas de caigudes o accidents a la via pública és el d'establir unes pautes comunes a l'hora d'interpretar el nexa de causalitat que justifiqui la indemnització. És el cas de l'expedient esmentat.

El Síndic divideix la resolució en dues parts. En la primera, analitza, a partir de la documentació aportada per la ciutadana, si l'actuació de l'Administració s'ha fet d'acord amb el procediment previst, si hi ha hagut salvaguarda del dret a la defensa i a la presentació d'al·legacions, si s'han respectat els tràmits d'audiència i si les resolucions emeses s'ajustaven a la normativa vigent. El defensor determina que no hi ha anomalies en el procediment que derivin en indefensió. Sobre aquesta base tanca el cas.

Amb tot, incorpora una reflexió, a partir de la normativa aplicable, sentències de tribunals superiors i dictàmens de la Comissió Jurídica Assessora de la Generalitat sobre casos similars. En concret, sobre el compromís de l'Ajuntament com a titular de la via pública i sobre criteris a l'hora d'establir el nexa de causalitat. La doctrina de la Comissió Jurídica Assessora és que el desperfecte ha de tenir l'entitat suficient per esdevenir un element de risc que no sigui fàcilment superable, que exigeixi un nivell d'atenció superior al socialment exigible i que provoqui un risc que sobrepassi els estàndards de seguretat exigibles conforme a la consciència social. A parer del defensor, i com a referent per a actuacions futures, es tracta de criteris massa generals i interpretables que convindria precisar.

### **Expedient 2023093Q**

Una ciutadana, en representació del seu sogre, es dirigeix al Síndic exposant la seva disconformitat i el seu desemparament després que l'Ajuntament desestimés la reclamació en relació a lesions i danys patits com a conseqüència d'una caiguda a la carretera de Sant Joan Despí a l'alçada del camp de futbol Font Santa-Fatjó pel mal estat del paviment. Reclamava una indemnització econòmica de 2.588,09 euros. En la resolució municipal, s'afirma que no existeix el necessari nexa causal entre el funcionament dels serveis públics i els danys al·legats.



## SERVEIS A LES PERSONES

### 3.2/ SERVEI A LES PERSONES

#### 3.2.1/ Dret al lleure i accés als casals d'estiu

*El dret al lleure està consagrat en l'art. 31 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants. En síntesi, es tracta de garantir la participació dels menors en activitats culturals, artístiques, recreatives i d'esplai i estableix el deure de les administracions de fer-ho possible.*

*En el cas de Cornellà, l'Administració, a través dels casals d'estiu, és l'encarregada de materialitzar aquest dret. Periòdicament, la sindicatura ha rebut queixes de famílies de menors en situació de vulnerabilitat econòmico-social que exposaven les dificultats per formalitzar la inscripció. El motiu era que els costava que se'ls tramités dins els terminis d'inscripció l'informe de vulnerabilitat i se'ls concretés el percentatge d'ajut econòmic que els permetia sufragar el cost total de la inscripció al casal. La incertesa provocava que algunes famílies optessin per no inscriure els infants i també incidia en la disponibilitat i la previsió de demanda de serveis en el cas dels casals.*

*En les recomanacions incloses en la Iniciativa, el Síndic parteix d'un plantejament clar, que és vincular les activitats de lleure amb el dret a l'educació en igualtat, considerar que els casals d'estiu realitzen una tasca socioeducativa i que les famílies amb infants que es troben en risc d'exclusió social, que ja disposen d'ajuts durant el curs escolar, puguin veure'n garantida la cobertura els mesos d'estiu, inclòs un àpat equilibrat i saludable.*

*El defensor valora positivament el programa desplegat per l'Ajuntament en aquest àmbit, que preveia, l'estiu del 2023, una partida de 120.000 euros destinats a subvencions a casals d'estiu i per a un dinar saludable, però entén que l'optimització d'aquests recursos requereix una major coordinació en els aspectes que descriu la Iniciativa d'ofici.*

#### **Expedient 20230051**

*La disposició de la Iniciativa d'ofici que promou el Síndic és garantir el dret al lleure dels menors que viuen en entorns vulnerables durant l'estiu. En concret, proposa introduir canvis en el procediment d'inscripció que comportin establir un model de derivació efectiu (serveis municipals-centres d'esplai) que assegurï la reserva de places per a infants derivats de serveis socials; garantir la continuïtat en l'atenció i els recursos de què aquests menors ja disposen durant el curs escolar i assegurar-los en les activitats pròpies dels casals d'estiu; millorar la informació sobre criteris, condicions per a la concessió d'ajuts a menors amb necessitats socials i oferta i cost de les activitats; i, finalment, reforçar la coordinació entre les àrees d'Acció Social i Polítiques de Família.*

### **3.2.2/ Tancament de dues línies d'13 a centres públics**

*La tramitació a la Síndica de Greuges de Catalunya d'aquests d'expedients vinculats al dret a l'educació en condicions d'igualtat respon al criteri de la sindicatura municipal d'actuar en tots els casos com a finestreta única en les queixes dels ciutadans de Cornellà dirigides a l'Administració.*

*Específicament, les queixes vinculades al món de l'educació representen un percentatge significatiu del treball del Síndic de Cornellà. Aquest ha intervingut en qüestions vinculades a la qualitat de l'ensenyament, ràtio d'alumnes a les classes, atenció als menors membres de famílies vulnerables i criteris de concessió de les beques menjador.*

*El Síndic considera que la col·laboració entre la comunitat educativa, l'Administració local i el Departament d'Educació és cabdal en la programació de l'oferta educativa i en el procés d'admissió. Diferents decrets regulen el mecanisme del treball conjunt entre les tres parts. L'objectiu és que, en el moment de decidir quantes places públiques s'oferiran i si s'ha de tancar o no una línia en un centre escolar públic, el nombre d'alumnes per classe no sigui l'únic rellevant a l'hora de prendre la decisió, sinó que hi intervinguin altres factors com la presència d'alumnes amb necessitats educatives especials (NEE) i l'entorn socioeconòmic i sociocultural del centre. Es tracta, en definitiva, d'abstreure l'oferta educativa de la lògica economicista i que s'avanci en l'eliminació dels condicionants que afavoreixen la segregació escolar.*

*El document 'Orientacions per a la millora de la distribució equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques derivades de situacions socioeconòmiques i socioculturals en el procediment d'admissió de l'alumnat', aprovat pel Departament d'Educació per al curs 2023-2024, ofereix directius rellevants tant pel que fa a la necessària col·laboració entre administracions com en els objectius a assolir i és de plena vigència en el cas que es descriu a continuació.*

#### **Expedient 2023146Q**

*Aquest expedient, i altres trenta de similars, advertia dels efectes negatius del tancament de dues línies d'13 als centres públics Dolors Almeda i Suris de la ciutat. Els promotors de la queixa plantejaven al Departament d'Educació de la Generalitat que la decisió –finalment se'n va reduir l'abast—infringia l'art. 2d) de la Llei 12/2009 d'Educació, que consagra el principi de la llibertat d'elecció entre centres públics per part de les famílies.*

*En la demanda d'empara exposaven la incongruència de tancar una línia atenent el criteri de nens empadronats quan Cornellà és zona única i també que mentre als centres públics es tanquen línies escolars hi ha una sobreoferta de places lliures, fins a quaranta en centres concertats de la ciutat, tots gestionats per ordes religioses.*





*En l'escrit dirigit a la Síndica de Greuges de Catalunya, el defensor esmentava la resolució de l'expedient Q05962/2019 emès per la institució sobre planificació escolar al municipi de Cornellà.*

### **3.2.3/ Dèficits en la prestació de serveis al CDIAP**

*No és la primera ocasió que la sindicatura intervé per una manca de personal especialista al CDIAP de Cornellà. En data 23 de març del 2021 va emetre una resolució per absència de logopeda i les conseqüències que la provisió de la plaça tenia en els infants atesos. S'hi deia que el retard en l'assignació de la plaça de logopeda no solament suposava alterar les previsions i obligacions que inclou la Llei 8/2003 de suport a les famílies i l'art. 8.2 del Decret 261/2003 que regula els serveis d'atenció precoç, sinó que causa un greu perjudici als infants i castiga les famílies amb dificultats econòmiques que no poden optar per una alternativa en l'àmbit privat.*

*En el cas que ens ocupa les conclusions són similars. Tot i que les previsions de places de fisioterapeuta, psicòlogues i logopedes estan en vies de solució i que hi haurà una major estabilitat en les plantilles, el Síndic fa una resolució en la qual insisteix que hi ha un funcionament inadequat d'un servei vital en el procés educatiu i el desenvolupament del menor, que genera un greuge i que afecta infants de famílies amb menys recursos. Una mostra, que s'inclou en la resposta des de l'Àrea de Polítiques de Família, és la mitjana del temps d'espera per iniciar el procés d'intervenció terapèutica des de l'acollida del servei, que al juny del 2023 era de 174 dies.*

### **Expedient 2023113Q**

*Una ciutadana, mare d'un menor de 13 mesos, exposa els dèficits en la prestació de serveis del CDIAP de Cornellà, on és atès el seu fill. En concret, els serveis de fisioterapeuta i de logopeda. Descriu la demora en l'atenció del professional de neurologia i qüestiona que no se li ofereixi el de psicologia, quan així ho aconsellen els especialistes de l'Hospital de Sant Joan de Déu. Indica que per a algunes d'aquestes necessitats el menor assisteix a un centre especialitzat de Montjuïc i que la resta els costea amb recursos propis.*

### **3.2.4/ Canvi climàtic i afectació a les aules**

*Les situacions de vulnerabilitat i l'afectació en drets fonamentals a conseqüència del canvi climàtic s'han incrementat en els darrers anys. La configuració dels espais públics, d'una banda, i la incidència directa en activitats com l'escolar estan adquirint una importància que no es pot desestimar des de la defensa dels drets de proximitat. El mateix Síndic de Greuges, en la diagnosi que inclou en el Pla de Drets humans de*

*Catalunya, hi dedica un apartat que resumeix en els següents termes: 'El dret a viure en un medi ambient sa, equilibrat i segur està interrelacionat amb altres drets fonamentals com ara el dret a una vida digna, a la integritat física i moral, a la salut i a la protecció de la salut pública'. En aquest context s'inscriuen els expedients de queixa que es descriuen a continuació.*

*En l'avaluació del cas i per verificar el contingut de les queixes, el Síndic s'entrevista amb les famílies i amb la direcció del centre per conèixer el motiu de les altes temperatures. De la informació aportada conclou que a la incidència del canvi climàtic s'hi afegeix un dèficit crònic de les instal·lacions, molt envellides, i un retard en els compromisos de millora aprovats pel Departament d'Educació de la Generalitat.*

*El Síndic, abans de trametre els casos a la Síndica de Greuges de Catalunya perquè intervingui davant els serveis educatius de la Generalitat, recopila informació, analitza les indicacions incloses en el document 'Mesures d'actuació en l'àmbit educatiu davant d'onades de calor o d'altres temperatures excepcionals' i el Reial Decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes dels llocs de treball, especialment en els apartats que fixen les condicions de temperatura que han de complir els espais d'un recinte laboral.*

*El defensor conclou que les queixes se sustenten en fonaments sòlids i les trasllada a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.*

#### **Expedient 2023040Q**

*Aquest expedient, i d'altres seixanta-set de temàtica similar, planteja la intervenció del Síndic en una qüestió vinculada al canvi climàtic. La queixa, que promouen famílies d'alumnes de l'IES Joan Miró, coincideix a descriure una situació lesiva per als seus fills a causa de les altes temperatures a l'interior de les classes on s'imparteixen les assignatures corresponents. Indiquen que durant els mesos de juny i setembre, la temperatura en aquests espais va sobrepassar a bastament els 30 graus fins arribar a una punta de 34 graus. Consideren que els nivells descrits afecten la salut i el rendiment dels estudiants, incideixen en el benestar del personal docent i poden repercutir en el dret a l'educació per manca de condicions adequades de l'entorn.*

## TERRITORI

### 3.3/ TERRITORI

#### 3.3.1/ Control de sorolls en un mercat municipal

*En la resolució del cas, el Síndic valora positivament la ràpida reacció municipal a la demanda ciutadana. La convivència d'habitatges amb instal·lacions que inicien l'activitat abans de les vuit del matí planteja qüestions com la descrita. Les ordenances municipals recullen l'especificitat del cas i incorporen en la normativa les excepcions corresponents. És el cas de l'activitat que hi ha abans de l'horari d'obertura dels mercats municipals. Ara bé, l'excepcionalitat no implica desatendre queixes o advertències ciutadanes, per la qual cosa s'haurien d'implementar mesures correctores com la incorporació a la zona de descàrrega d'un vigilant en tasques supervisores. El defensor valora aquesta decisió.*

*Del cas concret, hi ha una altra qüestió sobre la qual el Síndic vol incidir. En la resposta a la demanda d'informació, que es trameta des de la Guàrdia Urbana, s'indica que a més de les mesures correctores com la contractació d'un nou vigilant posaran els fets en coneixement de la direcció del mercat perquè parli amb les persones que amb la seva activitat poden causar molèsties als veïns. El defensor insisteix, novament, en la necessària coordinació dels diferents àmbits municipals, que s'hauria de materialitzar no a partir de la queixa ciutadana, sinó en els primers indicis dels fets.*

#### **Expedient: 2023029Q**

*La queixa fa referència als sorolls que es produeixen per l'activitat durant la matinada al moll de descàrrega del mercat municipal de Sant Ildefons. El ciutadà, que va presentar una queixa similar al 2022 que es va resoldre positivament amb la contractació d'un vigilant per supervisar la correcta aplicació de la normativa, indica que amb la supressió d'aquest servei al gener del 2023 les molèsties han tornat. Ha sol·licitat una sonometria per justificar el greuge. El Síndic demana informació al Departament d'Activitats i Ordenances Cíviques.*

#### 3.3.2/ Afectacions dels 'Caps de setmana sense cotxes'

*El Síndic s'ha pronunciat en diferents resolucions sobre la pacificació de carrers a la ciutat i ho ha fet en el sentit que es tracta d'una mesura positiva que s'inscriu en el dret a viure en un entorn mediambiental saludable i en el compromís del conjunt de la ciutadania i de les administracions per frenar el canvi climàtic.*

*La defensa d'aquest principi no exclou que des de la sindicatura s'hagi fet arribar a l'Administració municipal una sèrie de consideracions, quan la pacificació dels carrers i el retorn a un ús plenament ciutadà desplaça trànsit rodat a punts de la ciutat i causa molèsties per sobreocupació de l'espai. És el cas del barris Riera i Centre, que concentren una gran activitat comercial i lúdica i on la configuració de la trama urbana entorpeix solucions efectives. Cornellà, a parer del Síndic, hauria de disposar d'un pla de mobilitat que servís de guia per a actuacions presents i futures. I en aquest sentit, el defensor ha proposat als responsables locals una reflexió sobre l'ús de l'espai públic que garanteixi la convivència entre ciutadans i vehicles de mobilitat personal i alhora cerqui alternatives a la saturació de vehicles, especialment els de motor de combustió.*

#### **Expedient: 2023030Q**

*Un ciutadà discrepa de la iniciativa municipal anomenada "Caps de setmana sense cotxes". Explica que si bé l'objectiu és fer servir els carrers com a zones d'oci i de convivència fent que els protagonistes siguin els veïns, en realitat aquesta reorganització del trànsit en determinats vials dels barris Centre i Riera provoca que molts veïns passin de viure en carrers relativament tranquils a convertir-se en carrers excessivament transitats. Aquest fet empitjora a causa dels canvis de sentit i sense sortides del trànsit rodat al municipi i a la zona.*

#### **3.3.3/ La contaminació acústica i el 'dret a la ciutat'**

*Amb caràcter general, és necessari recordar que el soroll és un agent contaminant, amb efectes perjudicials múltiples per a la salut de les persones i per al medi ambient. La contaminació acústica, tant en el cas que ens ocupa com en d'altres analitzats per la sindicatura, produeix un deteriorament de la qualitat ambiental i té efectes perjudicials per a la salut de tots els que es veuen sotmesos a la incidència d'un nombre excessiu de decibels.*

*La sensibilitat social sobre els efectes del soroll creix de manera constant i s'inscriu de manera general en el dret a la convivència, el dret a la ciutat, el dret al medi ambient i el dret al descans que convé preservar, adoptant les mesures que siguin necessàries per evitar que aquestes molèsties afectin de manera insostenible els veïns.*

*En el cas que ens ocupa, el Síndic conclou que la queixa dels ciutadans està fonamentada i, per tant, insta el Govern municipal que demani a l'Administració de qui depèn la comissaria dels Mossos que adopti les mesures correctores per evitar l'impacte sonomètric de l'aparell de l'aire condicionat, que millori i actualitzi la informació que conté el web municipal en matèria ambiental, que concreti la redacció definitiva del Mapa estratègic 2023-2028 i el Pla d'acció sobre contaminació acústica 2018-2023 i que la ciutat disposi d'una ordenança específica de sorolls que serveixi per millorar l'eficàcia a l'hora d'actuar en aquesta matèria.*



**Expedient: 2023046Q**

*La ciutadana, propietària d'un pis situat a l'avinguda de la Línia Elèctrica, exposa les molèsties que produeixen els motors que mouen el sistema de ventilació i climatització instal·lats a la coberta de la comissaria dels Mossos a la ciutat. Indica que el soroll, que també afecta altres veïns de les immediacions, és continuat les 24 hores del dia.*

*Aporta dades a partir de sonometries realitzades per la Guàrdia Urbana els anys 2021, 2022 i 2023 que, d'acord amb la seva anàlisi dels informes, donen uns resultats que superen els límits de 45 i 50 dBAs fixats en el mapa de capacitat acústica de Cornellà. Posa de manifest que la ciutat no disposa d'una Ordenança de Soroll que vetlli pel confort acústic dels ciutadans.*

*No hi ha resposta a les recomanacions fetes des de la Sindicatura.*

**3.3.3/ Ubicació d'uns contenidors i afectació en el dret a la salut**

*Com en els casos comentats amb anterioritat, l'impacte del sorolls ambientals en la salut no és una qüestió menor, com molt bé ha documentat el Síndic de Greuges de Catalunya en l'Informe sobre oci i convivència ciutadana del 2016, en l'Informe sobre la contaminació acústica del 2007 i en l'informe sobre el dret a la convivència del 2017.*

*Un dels nexes dels tres treballs és el reclam a l'Administració que sigui especialment sensible i faciliti canals de comunicació apropiats per rebre i actuar davant de queixes i suggeriments de la ciutadania en qüestions sensibles a la convivència com la contaminació acústica.*

*En la tramitació de l'expedient de queixa, la ciutadana comunica al Síndic que els responsables municipals han atès la seva demanda i canviaran els contenidors de brossa de lloc i faran una prova per comprovar la viabilitat. Desisteix de la tramitació i es tanca l'expedient.*

**Expedient: 2023089Q**

*La queixa descriu que la ubicació de contenidors brossa davant de casa seva, al carrer de Maria Aurèlia Capmany, afecta, en el moment de la recollida, i a causa del soroll que produeix la descàrrega al camió, el seu fill diagnosticat d'autisme. La ciutadana ha intercanviat diversos correus electrònics amb responsables municipals. De la resposta conclou que no s'han estudiat les alternatives que el cas planteja, circumstància que considera un greuge.*

## INICIATIVES D'OFICI

### **4.1/ Sobre límits i abast de la cita prèvia**

**Expedient 20230011 (17/02/2023)**

#### **Iniciativa d'ofici sobre anàlisi i revisió del mecanisme de cita prèvia**

*L'obtenció de la cita prèvia com a mecanisme previ a l'atenció presencial s'ha consolidat al conjunt de l'Administració pública, una vegada passat el període d'excepcionalitat que va desencadenar la covid-19, i s'ha fet en paral·lel amb la introducció de nous mecanismes d'organització laboral, com el teletreball i l'impuls de la digitalització dels serveis.*

*La importància d'aquest mecanisme regulador per accedir presencialment a serveis municipals es posa en evidència amb el nombre de queixes que, durant el 2022, incloïen com un dels arguments de la sol·licitud d'empara al Síndic demores en la prestació del servei o la impossibilitat de concertar la cita telefònicament en el cas de persones amb limitacions en l'accés a les xarxes socials o mancades de l'habilitat en l'ús de les tecnologies digitals.*

*Per referir-nos a alguns dels tràmits municipals en els quals ha intervingut el Síndic, on la cita prèvia pot incorporar elements distorsionadors, esmentem els relacionats amb l'empadronament o els que es vinculen amb serveis socials, on la pràctica habitual es concertar la reunió amb la referent via telefònica. En la primera circumstància, la queixa es concreta en el fet que la cita prèvia allarga de manera injustificada el tràmit d'inscripció en el padró municipal, cosa que pot lesionar drets fonamentals com el de l'educació o el de l'accés a la sanitat. I en el segon cas, la dificultat per concertar una reunió agreuja situacions de necessitat vinculades a la dependència i en els supòsits de vulnerabilitat econòmica i social.*

#### **Potestat administrativa d'autoorganització**

*L'Administració té la potestat d'autoorganitzar-se en el compliment de les funcions que li són pròpies. En conseqüència, establir un mecanisme de cita prèvia per ordenar els fluxos de ciutadans que demanen els seus serveis forma part d'aquesta capacitat.*

*Amb tot, la possibilitat sempre ha de quedar acotada per les següents disposicions normatives:*

- *Art. 3 de la Llei 40/2015 del règim jurídic del sector públic que determina que l'Administració pública està al servei efectiu dels ciutadans i el funcionament s'ha de regir pels principis de simplicitat, claredat i proximitat.*



- *Art. 129 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques que indica que l'actuació s'ha de fer d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.*
- *Art. 14 de la Llei 39/2015, que reconeix a les persones físiques el dret a escollir el mitjà amb el qual es relacionen amb l'Administració. Per tant, no és obligatori l'ús de la via electrònica, exceptuant alguns col·lectius que per la seva capacitat econòmica o tècnica o per la seva dedicació professional hi estan capacitats o tenen mitjans per fer- ho en els procediments establerts en la normativa, fet que implica el manteniment de l'atenció presencial; i, en el cas que s'esculli la gestió digital, han de poder ser assistides (art. 13).*
- *Art. 24.6 de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques, que indica que la utilització de mitjans electrònics no pot comportar l'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o els deures de la ciutadania.*

#### **Requisit inexcusable i empara legal**

*Amb aquestes disposicions queda clar que la implementació de la cita prèvia no es pot configurar com un requisit inexcusable. És a dir, **els ciutadans no poden quedar a expenses d'obtenir una cita prèvia per relacionar-se amb l'Administració, ja sigui per empadronar-se, lliurar una instància genèrica, sol·licitar un ajut o demanar un servei.***

*D'altra banda, i d'acord amb el criteri que fixa el Síndic de Greuges de Catalunya (AO-00164/2022), **la imposició de la cita prèvia obligatòria per relacionar-se presencialment amb l'Administració no té cap empara legal**, genera situacions de desatenció i desigualtat en l'accés i altera les bases ordinàries de les relacions amb els ciutadans.*

#### **Consideracions finals**

*Fetes les precisions des de l'àmbit normatiu, el Síndic avança les següents consideracions, que convé tenir en compte en la implementació de la cita prèvia:*

- a) **El mecanisme de cita prèvia no s'ha de reduir a una simple gestió operativa** (concretar dia i hora), sinó que en el moment de la sol·licitud s'ha de poder valorar la urgència i la necessitat de qui fa la demanda.*
- b) **Se l'ha de dotar de mitjans suficients per atendre la demanda.** Un col·lapse permanent de les línies telefòniques, per exemple, implica alterar el principi d'igualtat.*

**c) Convé preveure mesures d'acompanyament i orientació als ciutadans amb dificultats per a l'ús de les tecnologies digitals o amb problemes de connectivitat (bretxa digital).**

**d) En l'àmbit de l'eficàcia i l'eficiència i en un context d'implementació del teletreball, la cita prèvia no pot comportar una reducció de l'atenció presencial per sota de les previsions de la demanda ciutadana.**

**e) D'acord amb els criteris generals establerts a l'art. 3 de la Llei 40/2015 del règim jurídic del sector públic en la relació dels ciutadans amb l'Administració, inclosa la cita prèvia, s'han de garantir els principis de servei efectiu, simplicitat, claredat i proximitat, objectivitat, transparència, racionalització i agilitat dels procediments administratius.**

#### **Revisió de mecanismes**

**El Síndic reconeix que l'Administració està habilitada per instaurar el mecanisme de cita prèvia, ja sigui com a mesura de caràcter preventiu (és el que va passar durant el confinament per la covid-19), o bé com a mètode per ordenar la gestió en les diferents dependències administratives.**

**Salvaguardant el principi d'autoregulació, el mecanisme de cita prèvia - en les diferents modalitats que descriu la Iniciativa - ha de garantir des del punt de vista del ciutadà que no li suposarà una disminució de drets quant a terminis ni dels criteris d'eficiència i efectivitat en els tràmits. En aquest sentit, convé apuntar que **es pot establir com a via preferent d'atenció ciutadana, però que no pot ser un requisit absolut.****

**El procediment de cita prèvia no pot anul·lar, reduir o limitar l'atenció presencial, un dret que té el ciutadà a l'hora de relacionar-se amb l'Administració en els termes que descriu l'art. 14 de la Llei 39/2015.**

**Finalment, el Síndic recomana a l'Administració municipal que revisi els mecanismes (presencials, digitals i electrònics) que serveixen de porta d'entrada a la realització de tràmits administratius, a fi i efecte de garantir-ne la igualtat. En aquest sentit, la implementació de l'Administració digital i la progressiva digitalització dels processos administratius no poden deixar al marge les persones que per diferents motius tenen dificultats en l'ús de les noves tecnologies.**

#### **Actuació:**

**El Síndic trameta la iniciativa a la cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, a la cap de l'Àrea de Gestió d'Educació i al cap de l'Àrea d'Acció Social.**

#### **Resposta:**

**Pendent de resposta.**





#### **4.2/ Sobre la gestió del cementiri municipal i l'atenció al ciutadà**

##### **Expedient 20230021 (19/04/2023)**

##### **Iniciativa d'ofici sobre la gestió administrativa del cementiri municipal**

*Per diferents vies, el Síndic de Greuges de Cornellà ha rebut i ha tramitat queixes vinculades a la gestió administrativa del cementiri municipal.*

*Aquests casos, que s'han concretat en els expedients 2022117Q-2022153Q-2023022Q-2023026Q, fan referència a la demora i a la manca de justificació de tràmits administratius com la retrocessió i la titularitat d'un nínxol, l'autorització per col·locar una làpida, el pagament de taxes i el traspàs de titularitat de la concessió.*

*En la gestió dels expedients, el Síndic s'ha dirigit a l'Àrea de Patrimoni sol·licitant informació per avaluar els casos i emetre la corresponent resolució, sense que hi hagués resposta tot i les reiterades demandes.*

*És en aquest punt que el defensor promou la Iniciativa d'Ofici que es fonamenta, més enllà de la demanda específica, en l'obligació de resoldre, article 21 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques; en el dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat, article 58 de la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern; i en el dret a una Administració àgil, eficaç i eficient article 2 b de la Llei 26/2010 del règim jurídic i procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.*

*Inclou, també, en aquest apartat, l'obligatorietat dels funcionaris municipals d'auxiliar el Síndic, amb caràcter preferent i urgent, i de col·laborar (art. 5 i 14 del Reglament orgànic regulador del funcionament i règim jurídic del Síndic de Cornellà) en la tramesa d'informació vinculada als expedients de queixa tramitats des de la Sindicatura.*

*El Síndic, que té entre d'altres funcions la de supervisar les activitats de l'Administració municipal en el cas de ciutadans que se sentin perjudicats pel funcionament de l'Ajuntament (art. 1 del Reglament orgànic), formula la següent demanda d'informació:*

- *Estat dels expedients descrits.*
- *Nombre i motiu del retard en la tramitació de les demandes ciutadanes vinculades al cementiri municipal.*
- *Causa de les demores i propostes d'actuació per resoldre-les.*

**Actuació:**

*El Síndic adreça la iniciativa a l'Àrea de Patrimoni.*

**Resposta:**

*Pendent de resposta.*

**4.3/ Sobre ajuts de menjador en casos de famílies vulnerables****Expedient 2023003I (27/4/2023)*****Iniciativa d'ofici sobre mecanismes de prevenció per a ajuts individualitzats de menjador en sol·licituds de famílies vulnerables i només amb passaport***

*Durant el mes de novembre de 2022, el Síndic va rebre 32 expedients de queixa (exp. 2022170Q-2022202Q) per denegació dels ajuts menjador a menors escolaritzats en centres públics de Cornellà i de famílies en situació de vulnerabilitat socioeconòmica.*

*Novament es repetia un fenomen detectat en cursos anteriors. Eren menors de famílies amb uns perfils similars. Una gran majoria, tot i estar empadronats, només disposaven de passaport i per la situació administrativa al país no podien accedir a un contracte de treball i, en conseqüència, l'Agència Tributària no disposava de dades econòmiques amb les quals certificar el grau d'ingressos que acredités el nivell de vulnerabilitat. Per tant, se'ls denegava l'ajut per manca de dades econòmiques.*

*Segons dades aportades pel Consell comarcal del Baix Llobregat, organisme encarregat de gestionar els ajuts, i en data de 14 de novembre de 2022, a Cornellà s'havien denegat, per manca de dades econòmiques, 82 sol·licituds de les 327 al conjunt de la comarca.*

*Des de la Sindicatura es va iniciar una anàlisi de la situació per identificar mancances en el procediment de concessió i promoure l'adopció de mesures que garantissin els drets dels menors i actuessin amb caràcter preventiu per evitar l'elevat nombre de denegacions. En aquest context, el defensor va mantenir reunions amb responsables del Consell comarcal del Baix Llobregat amb la proposta d'introduir canvis en la redacció de les bases de la convocatòria per a l'atorgament dels ajuts individuals de menjador per al curs 2023-2024 que reconeguessin el cas de les famílies que només tenen passaport i que encara no disposen del permís de residència al país; així com amb representants de la comunitat educativa de centres públics de Primària de la ciutat i amb responsables de l'Àrea d'Acció social municipal.*

### **Fonaments jurídics del dret a l'ajut**

*La iniciativa partia dels següents fonaments jurídics i de la defensa prioritària de 'l'interès superior de l'infant', tal com estipula l'art 3.1 de la Convenció del Drets de l'infant. Una premissa que recull l'art. 17 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que reconeix el dret dels menors a rebre l'atenció integral necessària per al seu desenvolupament i que es concreta en la Llei 12/2009 d'educació en els apartats que defineixen els drets dels alumnes (art.21) i les competències de vigilància que corresponen als ens locals (art.159); la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència, que fixa la intervenció dels serveis socials bàsics en casos de risc dels infants (art.103); la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, que reconeix el dret a l'educació dels menors de 16 anys, un dret que inclou l'accés al menjador escolar en el cas de menors en situació de vulnerabilitat, i la Resolució del Síndic de Greuges de Catalunya de juny de 2018 que indica que mantenir l'exigència de DNI, NIE o NIF per sol·licitar els ajuts de menjador escolar als infants estrangers és contrari al dret a l'educació en condicions d'igualtat.*

### **Circuit de tramitació**

*Atès que els ajuts al menjador escolar es gestionen a través del Consell Comarcal, mitjançant conveni subscrit amb la Generalitat de Catalunya, i que en el procediment intervenen, a més d'aquest organisme, els centres escolars i els ajuntaments, el Síndic també va analitzar el circuit de tramitació amb un objectiu clar: identificar el moment en què correspon activar mecanismes de caràcter preventiu per evitar, com en el cas dels expedients de queixa tramitats, que la demanda es rebutgi per manca de dades econòmiques.*

*En aquest punt, des de la Sindicatura es van determinar dos elements clau. D'una banda, que les bases dels ajuts, que aprova el Consell comarcal, incloguessin una menció específica a les famílies de menors sol·licitants que només disposen de passaport. I des de l'àmbit municipal, que, abans de resoldre la demanda, l'actuació de les comissions socials escolars fos àgil a l'hora de detectar els casos d'infants vulnerables per evitar que es denegui la petició.*

### **Canvis i mecanismes d'actuació**

*Les recomanacions que des de la Sindicatura es van proposar s'han concretat en els termes següents:*

### **Consell comarcal:**

- *En les bases de la convocatòria per a l'atorgament dels ajuts individuals de menjador per al curs 2023-2024 s'inclou, en l'art. 4.1, sobre documentació obligatòria, la possibilitat d'aportar el passaport en el cas dels membres de la unitat familiar que no disposin de NIF o NIE. Aquesta possibilitat es complementa amb la següent previsió (art 6.1) inclosa en el càlcul de la renda de la unitat familiar: 'En el cas d'unitats familiars en què mitjançant el creuament no s'hagin obtingut ingressos o en què cap dels membres tingui un identificador, serà necessari disposar del corresponent informe dels serveis socials, en el qual s'haurà de fer constar la valoració socioeconòmica de la unitat familiar'.*

### **Propostes de l'Administració municipal (resposta de l'Àrea d'Acció social):**

- *Per millorar la coordinació amb els centres educatius i els serveis municipals es crea un operatiu per millorar els circuits de comunicació i coordinació entre l'Àrea d'Acció social i els centres escolars i en el funcionament de les comissions socials.*
- *Des de l'Àrea d'Acció social s'habiliten dues persones encarregades d'aquesta tasca. Els casos es continuaran abordant des de les comissions socials, però hi haurà una educadora social que hi assistirà, en cas que no ho pugui fer la titular referent, i s'afegeix una tècnica d'infància amb qui els centres podran parlar en cas de problemes o dubtes no resoltos en les comissions socials o bé per altres qüestions de caràcter social. Les dues tècniques tindran una visió general i un coneixement dels diferents expedients.*
- *Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) s'ha creat una bústia específica on els centres educatius podran trametre els casos de famílies d'infants pendents d'empadronar que considerin que s'han de prioritzar i així reduir-ne el temps de tràmit. La proposta s'afegeix a les indicacions d'Inspecció educativa d'escolaritzar els menors només amb el comprovant de la sol·licitud d'empadronament de la unitat familiar.*
- *Des del Departament d'Ensenyament de la Generalitat es va constituir a finals de 2022 la Unitat de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques per a l'escolarització a Cornellà. La finalitat és orientar correctament la matrícula viva del municipi i en el procés de preinscripció i matrícula. Integren la unitat: Inspecció educativa, EAP i Serveis socials municipals. El treball és posar en comú la informació necessària per activar els recursos i la protecció de l'alumnat amb necessitats i les seves famílies.*



■ *Síntesi del circuit per garantir una ràpida atenció dels infants:*

- *Arribada al municipi.*
- *Sol·licitud d'empadronament: prioritzada des de l'OAC en els casos de famílies vulnerables amb infants en edat escolar i remissió a Serveis socials de les que es demanen sense domicili fix. Detecció de possible vulnerabilitat del menor des del SIPA.*
- *Escolarització del menor només amb sol·licitud d'empadronament en qualsevol modalitat (instrucció d'Inspecció educativa), matrícula viva o en període de preinscripció. Des de la Unitat de detecció, posada en comú del cas i activació de recursos des de l'àmbit d'Ensenyament i EAP, si s'escau.*
- *Detecció de la possible vulnerabilitat o d'altres necessitats dels menors al centre.*
- *Derivació del cas a la Comissió social o directament a la referent o a les educadores del nou dispositiu, en cas que no estigui programada una comissió de manera immediata.*
- *Valoració social de la referent i activació, si es determina, de recursos municipals.*
- *Retorn del cas a la Comissió social del centre.*

- *En el cas de les demandes d'empadronament sense domicili fix, es resoldran positivament quan no hi hagi cap altra alternativa d'empadronament i sigui necessari intervenir amb el menor i amb la unitat familiar, prèvia valoració.*

*Amb aquestes previsions, i valorant la disponibilitat dels responsables educatius del Consell comarcal i de l'Àrea d'Acció social municipal, el Síndic tanca la tramitació dels expedients esmentats.*

**Actuació:**

*El Síndic adreça la iniciativa al l'Àrea de Gestió d'Acció Social, a la cap de l'Àrea de Gestió d'Educació i a la cap de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.*

**Resposta:**

*Pendent de resposta.*

#### **4.4/ Sobre mecanisme d'atenció d'un menor**

##### **Expedient2023004I (1/6/2023)**

#### **Iniciativa d'ofici sobre possible cas de desemparament per part de l'Administració d'un menor**

*Les professionals gestores de casos del Centre de Salut Mental de Cornellà, i la treballadora social del mateix centre, traslladen al Síndic el possible cas de desemparament per part de l'Administració d'un menor que viu amb la seva mare al municipi.*

*El relat que sustenta la intervenció és el següent:*

- *La mare, diagnosticada amb un trastorn mental sever, rep atenció per part del CSMA de Cornellà i de l'EAIA des de fa dos anys. Amb anterioritat ja havia estat tutelada per l'EAIA. Formalment està empadronada sense domicili fix a Barcelona.*
- *Amb el naixement del menor, a finals de desembre, la supervisió s'estén al menor. Des de pediatria es detecta que, com a conseqüència de l'entorn familiar en el qual viu, pateix mancances d'estimulació. També hi ha un seguiment de la mare per part de l'hospital de dia de Sant Joan de Déu.*
- *Per encarrilar el cas, el passat 18 d'abril hi ha una reunió entre responsables del CSMA i la coordinadora de Serveis socials de Sant Ildefons. S'hi analitza el trasllat de l'expedient de la mare del menor i se l'insta que tramiti l'empadronament sense domicili fix a Cornellà, tràmit que formalitza el mateix dia (núm. de registre 20131), atès que l'àvia amb qui viu no està disposada a certificar-ne la residència al carrer del Desmai, 5.*
- *La urgència del tràmit d'empadronament es fa després de constatar les dificultats d'atenció del menor per part de la mare, la conveniència que aquesta disposi del suport d'una treballadora familiar que tingui cura del menor i que aquest pugui inscriure's a una escola bressol de la ciutat.*
- *El 28 d'abril, en un contacte entre el CSMA i Serveis socials per comprobar l'evolució del cas, s'informa d'un canvi de referent de Serveis socials a l'ABSS de Sant Ildefons.*
- *El 12 de maig hi ha una nova reunió per tractar el cas i iniciar els tràmits per inscriure el menor a una escola bressol de la ciutat.*



- *El 19 de maig es produeix una nova reunió en la qual s'incorporen dos representants de l'hospital de dia de Sant Joan de Déu (un psiquiatre i una treballadora social). En aquesta reunió se sap que la mare ha empadronat sense domicili fix el menor, circumstància que frena el treball de Serveis socials de Cornellà.*
- *El Síndic ha certificat que el CSMA de Cornellà, l'EAIA i l'hospital de dia de Sant Joan de Déu segueixen treballant en el cas.*

*La intervenció del Síndic té per objectiu la 'defensa de l'interès superior del menor', consagrada en la Convenció del Dret del menor, aprovada per NNUU el 20 de novembre del 1989, i que es trasllada a l'ordenament jurídic a través de la Llei 1/1996 de protecció jurídica del menor on, en l'art. 2.1, s'estableix que aquest interès superior 's'ha de valorar i considerar com a primordial en totes aquelles accions que el concerneixin'. I també en l'art. 7 de la Llei 12/2007 de Serveis socials, que estableix que les persones amb alguna discapacitat o malaltia mental i crònica tindran una atenció preferent.*

*El defensor també justifica la seva intervenció en el fet que, tot i que la mare i ara el fill estan empadronats sense domicili fix a Barcelona, està plenament acreditat que l'atenció que reben tots dos la presten, des de fa temps i de manera continuada, serveis de Cornellà i que en les reunions i fets descrits s'explicita, d'acord amb la versió aportada, la disposició a fer un seguiment del cas per part dels Serveis socials locals.*

*Fetes aquestes consideracions, el Síndic sol·licita la següent informació:*

- *Coneixement del cas per part dels Serveis socials de la ciutat.*
- *Confirmació de les reunions de treball, nivell d'acords assolits, coordinació amb els Serveis socials de Barcelona i motiu de l'aturada.*
- *Atès el coneixement del cas per part dels Serveis socials, del CSMA, de l'EAIA i de l'hospital de dia Sant Joan de Déu amb seu a Cornellà, protocol d'actuació en la defensa de l'interès superior de l'infant.*

**Actuació:**

*El Síndic sol·licita informació al cap de l'Àrea de Gestió i Acció Social*

*(16/6/2023) Resposta:*

*Es dona resposta al requeriment del Síndic de Greuges de Cornellà, de data 1 de juny de 2023, notificat l'endemà, en el qual es fa esment que és un cas d'estret seguiment per part dels professionals de l'Ajuntament. L'informe afegeix que l'àvia del menor es negava a empadronar-los al seu domicili aduint que podia perjudicar-la respecte al càmput d'un ajut i es va proposar empadronar mare i fill a Cornellà en la modalitat sense domicili fix. La mare, però, es va empadronar a Barcelona, en un pis propietat del seu pare, però no ho va fer amb el fill. Malgrat això, la Coordinadora municipal de l'Equip va reiterar que, encara que s'empadronessin tots dos a Barcelona els seguirien atenent, ja que és un cas del municipi, però que havien d'estar empadronats junts, fos aquí o allà.*

*En data 28 de juliol de 2023 es trasllada una ampliació d'informació des de la Sindicatura, atès que en la tasca de supervisió de l'Administració municipal i en defensa de 'l'interès superior de l'infant', el Síndic ha mantingut contactes o s'ha reunit amb responsables de les tres parts implicades (Serveis socials municipals, CSMA i EAIA) per seguir l'evolució del cas. També és coneixedor de l'escrit que Serveis socials de Cornellà ha adreçat a la Fiscalia de menors, al Jutjat de Guàrdia i a la DGAIA sobre la situació del menor.*

*Sense pressuposar decisions judicials que puguin afectar l'evolució del cas i a l'empara de l'art 15 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència, que insta els poders públics en l'àmbit de les seves competències a donar prioritat en l'atenció, protecció i prevenció dels infants i adolescents, i de l'art 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que fixa la coordinació entre els diversos sistemes de benestar social com un dels principis rectors del sistema públic de serveis socials, es sol·licita la següent informació:*

- *Pla de treball des de Serveis socials adreçats a la mare i al menor.*
- *Prestacions, ajuts i serveis implementats per garantir l'atenció del menor i la seva mare.*
- *Mesures de coordinació programades entre els diferents serveis i institucions que intervenen en el cas.*

*En data 2 d'octubre de 2023 el cap de l'Àrea de Gestió d'Acció Social emet informe de resposta, que transcriu:*

*"Des dels Serveis Socials s'ha tramitat un ajut econòmic a la mare per pagar una escola bressol privada ja que, malauradament, no va formalitzar-ne la inscripció a la pública municipal on tenia plaça social reservada. El menor ja ha començat a assistir-hi.*

*L'EAIA és ara el referent del cas, ja que així ho ha considerat tant la Fiscalia com la DGAIA després d'atendre els nostres informes. L'EAIA li ha activat un COSE a la mare de l'infant.*



*La coreferent, educadora social de l'EBAS, manté coordinacions regulars amb l'EAIA i també amb el CSMA, tot i que en aquest cas hem de tenir en compte que aquest servei no fa supervisió directa al menor.*

*Depèn de com evolucioni la situació de l'infant respecte a l'escola bressol (assistència regular, observacions i coordinacions amb les professionals del centre, etc.) valorarem la possibilitat d'activar-hi un SAD social"*

*Amb aquesta informació, el Síndic conclou el tràmit de la Iniciativa i tanca el cas.*

#### **4.5/ Sobre concessió d'ajuts a casals d'estiu**

**Expedient 2023005I (28/9/2023)**

##### **Iniciativa d'ofici sobre procediment d'ajuts a casals d'estiu de la ciutat**

*En els darrers mesos, el Síndic ha rebut una sèrie de queixes vinculades als ajuts als casals d'estiu de la ciutat per part de famílies de menors en situació de vulnerabilitat economicosocial, la majoria d'elles en seguiment des de de Serveis socials.*

*En concret es tracta dels expedients 2023100/101, 2023105/106/107/108/109, 2023111/112 i 2023114. La problemàtica que plantegen és, en síntesi, les dificultats perquè se'ls indiqui durant el període d'inscripció als casals (del 3 d'abril al 31 de maig del 2023) quin percentatge els cobrirà l'ajut en relació al cost total de les activitats programades.*

*Establir l'ajut econòmic de l'Administració municipal determina, en la majoria de casos, el temps que el menor pot estar al centre d'esplai, té una incidència en l'organització i la conciliació familiar si els progenitors treballen durant els mesos de juliol i agost o condiona la contractació d'un vetllador en el cas de menors amb necessitats educatives especials (NEE).*

*Atès que es tracta d'una problemàtica recurrent, que té caràcter puntual, i que el fonament de la queixa radica en la necessitat de reformular o de corregir els mecanismes de coordinació entre les àrees d'Acció social i de Polítiques de família, que són les directament implicades en la gestió i el seguiment dels casals en els mesos de juliol i agost, **el Síndic ha considerat promoure una Iniciativa d'ofici que serveixi per garantir el dret al lleure dels menors que viuen en entorns vulnerables i que eviti trencar el procés educatiu a l'estiu per raons econòmiques.***

*De fet, la necessitat d'ordenar i aclarir el procediment ja s'inclou entre les preocupacions de l'Administració, com es desprèn de la resposta que fa el responsable de l'Àrea d'acció social a una primera demanda d'informació sobre els casos descrits:*

*“La primera premissa és que el criteri professional preval davant qualsevol calculadora econòmica. En aquestes situacions, doncs, disposem d’uns indicadors interns per fer la valoració social: monoparentalitat, família nombrosa, risc, desemparament, necessitat acreditada de conciliar, malaltia familiar i habilitats parentals.*

*Respecte als criteris purament econòmics es tenen en compte els ingressos mensuals de la unitat familiar, calculats prenent com a referència l’IRSC, tot restant-li el cost de l’allotjament o habitatge. En casos d’infants amb custòdia compartida el màxim de l’ajut serà del 50%, igual que passa quan hi ha custòdia d’un progenitor, i es verifica el compliment del pagament de la pensió d’aliments més despeses extraordinàries.*

*Relatiu a aquests criteris, cal dir que se’ls expliquen a les famílies sol·licitants, no obstant això, i sense perdre de vista la prevalença de la valoració professional, atenent a les indicacions de la Sindicatura, mirarem la manera de posar-los més fàcilment a l’abast i coneixement de les unitats familiars.*

*Cal fer constar, a més, que no es tracta d’una beca amb caràcter universal, sinó d’un ajut econòmic, pensat en aquells casos on les famílies que fan demanda necessiten que els seus infants assisteixin als casals per poder conciliar vida laboral i familiar, però no disposen de prou recursos econòmics, o bé quan hi ha risc per al menor, en aquest cas de manera automàtica i per damunt de criteris laborals o econòmics.*

*És també, doncs, un ajut que ha d’anar lligat a un pla de treball amb la unitat familiar, llevat que hi hagi risc.*

*Cal afegir que, en aquells casos on la unitat familiar pot fer-se càrrec del menor, exercint la parentalitat de manera positiva, és bo per a l’infant poder gaudir d’un període de descans no regulat en companyia dels seus pares, podent tramitar també ajuts, per exemple, per assistir a la piscina.”*

*Cal afegir que la reflexió que es fa des de l’Administració coincideix amb la dels directius dels propis casals, amb qui el Síndic s’ha reunit per conèixer de primera mà l’abast de les dificultats descrites i com incideix el retard d’un tràmit administratiu (definir el percentatge de l’ajut) amb la programació i els requisits que exigeix el Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d’educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.*

### **Dret al lleure**

*L’art. 31 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants estableix el dret dels infants al lleure i a participar en les activitats culturals, artístiques, recreatives i d’esplai existents, i el deure de les administracions de fer-ho possible.*



*D'acord amb el caràcter educatiu del temps de lleure, aquest dret s'ha associat cada cop més amb el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, en el sentit que les activitats de lleure educatiu ofereixen als infants importants oportunitats de desenvolupament personal i social i que l'accés es faci en condicions d'igualtat.*

*L'Ajuntament de Cornellà recull aquest esperit quan programa (juliol i agost de 2023) un total de 400 places socials per a activitats d'estiu distribuïdes en casals, campaments, colònies i campus, amb un pressupost aproximat de 120.000 euros. Del total, uns 360 menors han rebut subvencions al casal d'estiu i, d'aquests, 260 s'han acollit al servei de menjador per a garantir-los una alimentació equilibrada i saludable.*

### **Descripció de les queixes**

*Quins són els arguments i situacions que descriuen les queixes?*

- a) Dificultat d'accés als Serveis socials per obtenir el certificat d'ajut en els terminis d'inscripció previstos.*
- b) Claredat i coneixement dels barems que serveixen per atorgar el percentatge d'ajut.*
- c) Necessitat d'un major treball conjunt amb els casals que acullen menors en situació de risc per preveure el personal que els atindrà, d'acord amb els criteris establerts al Decret 267/2016, amb una consideració específica als menors amb NEE.*
- d) Incrementar i fer efectiva la coordinació entre les àrees de Polítiques de família i d'Acció social, atès que el subjecte d'atenció (el menor) és el mateix.*
- e) Millorar els canals d'informació a les famílies.*

### **Base jurídica de les recomanacions**

*Per sustentar les recomanacions, el Síndic ha analitzat la normativa i la legislació vigent que es relaciona amb la Iniciativa:*

- 1) Decret 276/2016 de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.*
- 2) Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. En concret, l'art 5.k) que estableix el principi de coordinació entre diferents departaments com a principi rector dels serveis socials*
- 3) Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i adolescència. Específicament, l'art 15. 1 i 2) que insta els poders públics, en l'àmbit de llurs competències, a prioritzar pressupostàriament les activitats d'atenció, protecció i prevenció dels infants i dels adolescents i a la necessitat que adoptin amb caràcter urgent les mesures necessàries per evitar que els seus drets quedin afectats per manca de recursos.*

- 4) *Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, en els art. 15 i 16, sobre valoració de la situació de necessitat i indicador de la renda de suficiència i procediment per a la concessió de prestacions.*

### **Recomanacions finals**

*Fetes aquestes consideracions, el Síndic fa les següents recomanacions:*

- 1) Millorar i fer efectiva la coordinació entre les àrees d'Acció Social i Polítiques de Família, apel·lant el principi de coordinació administrativa.**
- 2) Informació pública de les propostes, centres, oferta i cost de les activitats de lleure per a infants i adolescents a l'estiu a la ciutat.**
- 3) Informació a les famílies dels criteris i condicions per a la concessió d'ajuts als menors amb necessitats socials.**
- 4) Establir un canal permanent de diàleg amb els centres d'esplai de cara a fixar i millorar circuits de tramitació, disponibilitat i previsió de demanda de serveis.**
- 5) Garantir la continuïtat en l'atenció i els recursos dels menors que ja disposen de serveis específics (beques menjador, vetlladors) durant el curs escolar, a fi que es puguin assegurar en les activitats pròpies dels casals d'estiu.**
- 6) Establir un model de derivació efectiu (serveis municipals-centres d'esplai) que asseguri la reserva de places per als infants derivats o que garanteixi un procés d'inscripció amb temps per al centre d'esplai a fi que les entitats puguin disposar de l'equip necessari per desenvolupar les activitats d'acord amb la regulació vigent.**

#### **Actuació:**

*El Síndic adreça la iniciativa a la cap de l'Àrea de Polítiques de Família i al cap de l'Àrea de Gestió i Acció Social.*

#### **Resposta:**

*Pendent de resposta.*

#### **4.6/ Sobre mesures de suport a menors afectats de diabetis**

**Expedient 20230061 (18/12/2023)**

##### **Iniciativa d'ofici sobre mesures de suport a menors en l'àmbit del centre educatiu**

*En els dos darrers cursos escolars, l'Oficina del Síndic de Greuges de Cornellà ha rebut un parell de queixes sobre mesures de suport a menors diagnosticats de diabetis en l'àmbit del centre educatiu. En els dos casos hi havia situacions similars. En concret, les famílies dels menors, que necessiten controls permanents per detectar el nivell de glucosa a la sang, plantejaven la necessitat que, en el cas de sortides o activitats fora del recinte escolar i previstes en el programa del curs, el cost del vetllador que ha de supervisar i atendre aquests alumnes s'incloués en les previsions econòmiques del centre o del Departament d'Educació.*

*Ho justificaven com un element de garantia i d'inclusió, eixos fonamentals del sistema educatiu públic a Catalunya, especialment quan les despeses que pot comportar el servei d'un vetllador per atendre'ls, controlar el nivell de glucosa a la sang i injectar la dosi d'insulina són inassumibles per famílies en situació de vulnerabilitat econòmica.*

*Els promotors de la queixa afegien que el 'Model d'atenció d'infants amb diabetis en l'àmbit escolar', aprovat pels departaments d'Educació i Salut, i el 'Pla personalitzat d'atenció de l'alumne' que vincula el centre educatiu defineix la resposta dins l'escola, però no preveu mecanismes de suport i de control en el cas de sortides o d'altres activitats fora del recinte escolar.*

*I afegien una altra consideració. En el disseny del plans personalitzats es designa una persona que ha de vetllar per la seguretat i el seguiment dels menors: els professors i, concretament, els tutors. No obstant això, els mestres no tenen l'obligació d'encarregar-se del subministrament de medicaments i del seguiment de menors amb diabetis, tal com es desprèn de l'art. 104 de la Llei d'educació. És, per tant, un acte voluntari, que no preveu una necessària formació sanitària i que només està validat per l'autorització signada dels progenitors o tutors legals. En el cas dels menors amb diabetis, l'autorització està inclosa en el model d'atenció aprovat pel Departament de Salut: <https://salutweb.gencat.cat/web/.content/ambits-Actuacio/Per-perfils/Centres-educatius/infancia-malattia/diabetes-escola/diabetescola.pdf>*

##### **Fonaments jurídics de la demanda**

*El dret a l'educació que respecti els principis d'igualtat, inclusió i equitat està recollit de manera explícita en diferents normatives legals. Es fonamenta en l'art.21 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, on s'indica que totes les persones tenen dret a una educació de qualitat i a accedir-hi en condicions d'igualtat.*

*La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació estableix que tots els alumnes tenen dret a ser atesos amb pràctiques educatives inclusives i, si s'escau, de compensació. I desplegant l'article 17 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, disposa que els centres educatius han d'assumir la responsabilitat d'acollir i educar de manera inclusiva tots els alumnes com una tasca bàsica i fonamental dels seus projectes educatius.*

*En concret, l'article 13.4 de la Llei 14/2010, en l'apartat sobre el foment i suport de l'educació, indica que, en el marc del dret a l'educació, les activitats extraescolars, esportives o de lleure i les activitats culturals no poden suposar o justificar una limitació o exclusió dels menors en el desenvolupament d'aquestes. L'objectiu és evitar la segregació d'alumnes dins del projecte escolar i acomplir amb la igualtat d'oportunitats de tots els menors.*

*I en aquesta mateixa Llei, l'art. 9, referent a la no-discriminació, menciona que els poders públics han de garantir el principi d'igualtat entre els menors, de manera que s'ha de suprimir qualsevol discriminació que derivi de les condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut o qualsevol altra condició personal.*

### **Conclusió**

*Amb la descripció feta, aquest Síndic entén que la normativa en el cas de menors escolaritzats que necessitin un suport específic per part de professionals habilitats, com és l'atenció a nens diabètics en sortides previstes fora de l'escola i programades en el projecte d'escola, és imprecisa i deixa àmbits sense resoldre, que la mancança pot alterar el principi d'inclusivitat, fomentar la segregació i incidir negativament en el dret a l'educació en igualtat.*

*D'altra banda, la voluntarietat dels docents a acceptar de fer-se càrrec de la seguretat i seguiment d'aquests menors no pot entendre's com la solució a la demanda que planteja la casuística descrita.*

### **Actuació:**

*El Síndic tramet la iniciativa a la Síndica de Greuges de Catalunya.*

### **Resposta:**

*Pendent de resposta.*

## CONSULTES

### CONSULTES

*Les consultes tramitades per la sindicatura al 2023 són 88, una xifra notablement superior a les de l'any passat (58). La majoria fan referència a consum (24). La resta es desglossa en els conceptes següents: sancions, 10; sorolls, 7; escoles bressol, 6; salut pública, 6; ajuts de serveis socials, 5; habitatge, 5; dependència, 4; manteniment de la via pública, 4; tràmits amb administracions, 6; veïns i comunitats, 3; menjadors, 2; llicències d'obres, 2; informació proporcionada per l'Ajuntament, 1; disciplina urbanística, 1; ensenyament primari, 1 i esports, 1.*

*En destaquem les més rellevants:*

### Consum

*El gruix fa referència a desacords amb companyies de serveis bàsics: electricitat i telefonia. N'hi ha per facturacions elevades i per nous conceptes en les factures. Se n'inclouen d'altres com reclamacions a companyies aèries i agències de viatges, serveis bancaris relacionats amb hipoteques i despeses de transferències, entre d'altres.*

### Sancions

*Es refereixen al procediment d'al·legacions dirigides a l'Ajuntament per sancions de trànsit i dubtes sobre el pagament amb descompte. També hi ha hagut consultes relacionades amb la normativa sancionadora. Consten diverses consultes per sancions derivades de l'ordenança de neteja i abandonament de residus, sobre el procediment i l'import.*

### Sorolls

*Cal destacar, en aquest bloc, el cas de ciutadans que demanen informació sobre la normativa de sorolls municipal, atès que afirmen que han de suportar sorolls de parades de transport públic o bé causats per la retirada d'escombraries, concerts nocturns en festes municipals i treballs de construcció i de descàrrega.*

### Escoles bressol

*Els ciutadans consulten com han d'actuar per reunir-se amb l'Ajuntament per manca de places a escoles bressol, en haver-se tancat línies i haver d'optar a places concertades.*

### **Salut pública**

*Es vinculen amb el copagament de medicaments i amb anul·lacions de proves mèdiques sense nova data. En un altre àmbit, hi ha consultes sobre plagues d'insectes i rates i peticions de comprovació de documentació sanitària d'animals de companyia.*

### **Ajuts Serveis Socials**

*Consultes en relació als requisits per sol·licitar ajuts a Serveis Socials, com presentar queixes per l'atenció de treballadors socials, com sol·licitar una treballadora social i com fer un canvi de referent.*

### **Habitatge**

*Consultes relacionades amb la inscripció a la Mesa d'emergència, cites amb l'Oficina d'Habitatge Local i manca de pagament de quotes de la comunitat en pisos de protecció.*

### **Dependència**

*El gruix es relaciona amb una manca de seguiment de persones amb dependència i problemes en la valoració de grau. També amb la manca d'informació normativa i procedimental de les residències i assessorament a associacions de familiars.*

### **Manteniment de la via pública**

*Consultes relatives a la neteja dels carrers, contenidors i papereres. Cal afegir-ne una sobre afectació de la poda d'arbres i els ocells.*

### **Tràmits amb diferents administracions**

*Es concreten en la demanda d'informació sobre les passes a seguir un cop rebuda una desestimació de responsabilitat patrimonial, tràmits sobre quantia i beques menjador, empadronament, reagrupació familiar, import de les pensions i de l'Ingrés Mínim Vital.*

### **Veïns i comunitats**

*En aquest apartat, es dirigeixen a la sindicatura per problemes de convivència.*





## EXPEDIENTS TRAMITATS 2023

### ADMINISTRACIÓ GENERAL

#### **Actuació davant una sentència judicial**

##### **Expedient: 2023003Q/034Q**

*Al primer cas s'exposa desacord amb l'execució hipotecària que l'afecta i al segon es relaten els problemes que un altre ciutadà causa al seu negoci. Informa que ha presentat una denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra i que està en contacte amb la Guàrdia Urbana.*

*El Síndic informa que no pot investigar les queixes pendents d'una resolució judicial.*

#### **Plusvàlua**

##### **Expedient: 2023014Q**

*Desacord amb la resolució que desestima reformular el càlcul de l'autoliquidació de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana. Considera que la negativa afecta els seus drets com a contribuent. S'analitza la sentència del Tribunal Constitucional 182/2021 i en quins casos el contribuent pot acollir-se a la retroactivitat.*

*Es resol que la desestimació de la demanda s'ajusta als criteris fixats pel TC.*

##### **Expedient: 2023110Q**

*Queixa per la desestimació de reconeixement de l'exempció de pagament de l'Impost de plusvàlua per dació en pagament.*

*Segons el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals un dels requisits per gaudir de l'exempció és que l'habitatge sigui l'habitatge habitual i hi figuri empadronat el contribuent de forma ininterrompuda durant els dos anys anteriors a la transmissió. La sindicatura entén que no hi ha fonament per sustentar la queixa, ja que la propietària no estava empadronada.*

### ***Targeta d'aparcament***

#### ***Expedient: 2023020Q***

*La ciutadana té una minusvalidesa del 51%, però sense mobilitat reduïda. Afirmar que l'Ajuntament li demana un certificat de valoració, com a pas previ a l'estudi de la petició d'una targeta d'aparcament.*

*La queixa es tanca per manca de dades.*

#### ***Expedient: 2023010Q***

*El ciutadà indica que la seva parella amb discapacitat del 65% ha patit un tracte injust en la tramitació d'una plaça reservada per estacionar.*

*Mentre s'estudia la queixa, el ciutadà informa de l'activació del tràmit.*

### ***Problemes pel transport públic***

#### ***Expedient: 2023036Q***

*Queixa per les molèsties que ocasiona el canvi d'horari i de parades dels autobusos L74 i L75: no compliment de l'horari, absències injustificades que obliguen a agafar taxis i manca d'una pèrgola a la parada.*

*Per manca de dades personals demanades es tanca per desistiment.*

### ***Propietat d'un nínxol***

#### ***Expedient: 2023096Q***

*Queixa per la manca de reconeixement de propietat d'un nínxol. L'Ajuntament reconeix els pagaments de les taxes, però no la titularitat.*

*El Síndic informa el ciutadà que ha d'aportar el document que acrediti la titularitat del nínxol per continuar l'expedient. No respon a la petició de documentació.*

### **Tràmit d'empadronament**

#### **Expedient: 2023001Q**

*Disconformitat amb la denegació d'empadronament sense domicili fix.*

*L'Oficina d'Atenció Ciutadana confirma que el ciutadà ha presentat la sol·licitud d'alta al padró i que la UBASP ha emès informe desfavorable, atès que al juliol se li va concedir un ajut per a un lloguer en un altre municipi, on segueix empadronat i on es va derivar l'expedient.*

*El Síndic no aprecia funcionament inadequat de l'Administració.*

### **Plaques solars**

#### **Expedient: 2023017Q**

*Discrepància amb les Ordenances fiscals del 2023 que especifiquen l'obligatorietat d'aportar còpia del contracte de manteniment de la instal·lació solar per un període mínim de tres anys. El defensor entén que l'exigència no és extemporània i valora la disposició del Departament d'orientar el ciutadà.*

### **Convivència i civisme**

#### **Expedient: 2023027Q**

*La ciutadana explica que fa tres anys que hi ha un pis ocupat a la comunitat i problemes de convivència causats per la venda de substàncies il·lícites, baralles, orins i brossa. S'ha posat en coneixement dels Mossos d'Esquadra i de la Guàrdia Urbana.*

*Aquesta informa de les actuacions efectuades i de la previsió de futur per frenar els comportaments incívics.*

*El Síndic considera que l'actuació s'ajusta a les possibilitats que ofereix la normativa. Valora la comunicació de la comunitat de veïns i la Unitat de Convivència (UCO).*

### **Responsabilitat patrimonial**

#### **Expedient: 2023011Q**

*La ciutadana presenta queixa per la no admissió per extemporaneïtat d'una reclamació patrimonial per unes obres de desembussament i connexió del desguàs del seu habitatge al clavegueram públic.*

*El Síndic analitza el dret a la reclamació i les circumstàncies que han de concórrer perquè sigui efectiva. Segons la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú, el dret a reclamar prescriu a l'any d'haver-se produït el fet o l'acte que motivi la indemnització o se'n manifesti l'efecte lesiu.*

*Els fets van produir-se a finals de 2019 i la reclamació és de mitjan 2022. El Síndic considera la inadmissió procedent.*

**Expedients: 2023028Q/038Q**

*Els ciutadans indiquen que dels banys dels habitatges surten olors fortes i gasos corrosius que fan malbé les aixetes.*

*El Departament de Serveis i Manteniment relaciona la incidència amb les obres de reurbanització al carrer de la Via d'Enllaç i amb l'obligació dels habitatges particulars que les connexions de clavegueram i de cadascun dels aparells sanitaris hagin de tenir sifó i que el baixant comunitari hagi de ventilar a la coberta.*

*Determinar si els sifons de la comunitat existeixen o funcionen correctament no és una tasca del Síndic, i sobre divergències en relació a la resposta municipal, una possible demanda passa per un requeriment de responsabilitat patrimonial.*

**Complex esportiu Can Mercader**

**Expedient: 2023133Q**

*El ciutadà expressa el malestar pel comportament de determinats usuaris del complex esportiu Can Mercader. Afegeix que n'ha informat la direcció del centre i que les mesures adoptades no són efectives.*

*El Síndic demana informació i el director del centre comunica que les dues persones sobre les quals pivota la queixa causaran baixa. En desaparèixer el motiu de la queixa, el Síndic finalitza la tramitació de l'expedient.*

**Nínxols: revisió de procediments**

**Expedient: 2023019Q**

*La ciutadana informa que al novembre de 2022 va sol·licitar autorització al Servei de Patrimoni per tal d'instal·lar una làpida al nínxol i que estava al corrent de pagaments, però que el Departament encara no ha respost.*



*Mentre es valora el cas, la ciutadana informa que té l'autorització per instal·lar la làpida al nínxol. Atesa la desaparició sobrevinguda del motiu de la queixa, el Síndic finalitza la tramitació però recorda la necessitat d'agilitat en la resposta i que aquesta es faci en temps i forma. Recomana la revisió dels procediments per evitar situacions similars.*

**Expedient: 2023026Q**

*El ciutadà exposa que, en data 9 d'octubre de 2020 va sol·licitar la pròrroga de la concessió d'un nínxol. Ha presentat diverses instàncies, la darrera de les quals el 15 de novembre de 2022, sense resultat.*

*El Síndic tanca el cas després que el cap de l'Àrea de Patrimoni confirmi que la sol·licitud de pròrroga de la concessió del nínxol està pendent de tramitació i que en breu sortirà el decret d'aprovació.*

*En la resolució, el Síndic planteja la necessitat de preservar el dret al bon govern que concreta les obligacions que s'especifiquen a la Llei 40/2015, que consagra el principi que l'Administració pública ha d'estar al servei efectiu dels ciutadans, i la Llei 39/20125, que incorpora els principis d'eficàcia i eficiència en els seus actes.*

**Aparcament reservat al CUAP**

**Expedient: 2023032Q**

*El ciutadà presenta queixa arran d'una sanció de 60 € per estacionar en una zona prohibida al voltant del CUAP Sant Ildefons. Afirmar que va trigar uns deu minuts a portar i gestionar l'entrada de la seva mare al CUAP, que té un grau de dependència important. Planteja la necessitat d'habilitar una zona d'estacionament per al trasllat de persones amb dependència sense la targeta d'aparcament.*

*El Síndic demana informació a la Guàrdia Urbana sobre els fets i els criteris d'aplicació de mesures per facilitar l'accés al CUAP a persones amb mobilitat reduïda. Recomana que s'habiliti una àrea d'aparcament per casos d'urgència o plenament justificats, amb un panell d'informació i per un temps acotat fixant criteris de necessitat i de demanda. Considera que per a la funció del CUAP, el transport i l'accessibilitat hi són elements necessaris. La recomanació es fonamenta en l'Ordenança de Circulació municipal, que permet sobrepassar els dos minuts d'immobilització voluntària d'un vehicle en casos específics.*

*No s'accepta la recomanació.*

## **TERRITORI**

### **Soroll persistent**

#### **Expedient: 2023039Q**

*Un ciutadà exposa que ha de suportar el soroll constant, durant els set dies de la setmana, d'una empresa farmacèutica. Demana mesures per reduir-ne l'impacte.*

*El Síndic informa al ciutadà que en tractar-se d'una empresa ubicada a Sant Joan Despí no té competències per intervenir en el cas.*

### **Instal·lació d'un ascensor**

#### **Expedient: 2023042Q**

*Una ciutadana presenta una queixa per la pujada, a parer seu injustificada, d'un contracte per la instal·lació d'un ascensor a l'immoble on viu. El cas es desestima en tractar-se d'una qüestió que vincula uns particulars i una empresa privada.*

### **Condicions d'una zona d'higiene canina**

#### **Expedient: 2023004Q**

*La queixa fa referència a les condicions en què es troba la zona d'higiene canina del carrer de Mossèn Andreu. Afirma que està molt brut i hi falta sorra, i que la font no funciona. S'insta la ciutadana a facilitar les dades personals, i si ha presentat escrit a l'Ajuntament. Transcorreguts dos mesos des de l'obertura de l'expedient sense resposta, es tanca per desistiment.*

### **Estat dels contenidors de brossa**

#### **Expedient: 2023007Q**

*Una ciutadana es queixa de l'estat dels contenidors de brossa dels barris de la Gavarrà i del Pedró. Descriu el cas, amb escombraries fora dels recipients i a les voreres. Quant als nous contenidors incorpora les dificultats en el seu ús. Se li demanen les dades personals i si ho ha notificat als responsables municipals. Per manca de resposta es desestima.*

### **Afectació comercial per obres**

#### **Expedient: 2023090Q**

*El responsable d'una botiga tramet al Síndic una queixa per les molèsties que li ocasionen en l'activitat comercial les obres d'adaptació del passeig dels Ferrocarrils Catalans. Indica que no li ofereixen alternatives per minimitzar-ne el perjudici. Transcorregut un temps es torna a dirigir a la sindicatura desistint de la tramitació, després d'escoltar les explicacions d'un tècnic municipal sobre temps i abast de les obres.*

### **Incivisme al carrer**

#### **Expedient: 2023117Q**

*Un ciutadà planteja una problemàtica vinculada amb l'Ordenança de Convivència ciutadana. En concret, descriu la situació que viuen ell i els veïns del carrer de l'Arç per actuacions incíviques, música amb volum alt fins ben entrada la matinada, crits, baralles, venda d'estupefaents, botellots i brutícia al carrer. Afegeix que la Guàrdia Urbana hi acudeix quan és avisada, però retreu una acció continuada en el temps. Per manca de dades personals es desestima el cas.*

#### **Expedient: 2023128Q**

*El ciutadà fa anys que denuncia la instal·lació d'un banc públic a la vorera, just a la sortida del seu portal al carrer de Ramon Sala. Indica que l'utilitzen persones que embruten el vial cada nit i, en especial els caps de setmana. A la seva comunitat fan torns per netejar la zona. També es queixa de sorolls a altes hores de la matinada. La manca de resposta a la demanda de completar dades personals obliga a tancar el cas.*

### **Accés a l'habitatge**

#### **Expedient: 2023009Q**

*Una ciutadana relata les dificultats per accedir a un habitatge, atesa la situació administrativa al seu país. Originaris de Geòrgia, el nucli familiar l'integren la parella i els quatre fills, escolaritzats a la ciutat. Reconeix el seguiment que li presta l'Àrea de Serveis Socials amb el lloguer d'un espai al barri d'Horta de Barcelona.*

*El Síndic demana informació a Serveis Socials, que confirma els ajuts de menjador per als menors, el pagament del lloguer alternatiu, l'empadronament de la família sense domicili fix i l'orientació per resoldre la situació administrativa. El defensor entén que l'atenció rebuda no comporta cap supòsit de greuge.*

**Expedient: 2023035Q**

*Una ciutadana transmet al Síndic les dificultats d'interlocució amb Serveis Socials. Exposa diferents qüestions relacionades amb l'estabilitat habitacional. Comparteix habitatge amb el seu germà i la filla, que resideix a Martorell amb el pare, es vol traslladar amb ella. Cobra una pensió d'invalidesa d'uns 700 euros.*

*Des de Serveis Socials es descriuen les gestions relacionades amb el cas i la disposició a buscar alternatives en habitatge. El Síndic no aprecia desatenció i tanca el cas.*

**Expedient: 2023130Q**

*La queixa es relaciona amb l'accés a l'habitatge i als requisits per poder optar a un habitatge social per part d'una parella i un fill en comú, que en l'actualitat viuen a casa dels sogres.*

*El defensor demana informació a l'Oficina d'Habitatge local que constata una manca d'actualització de dades econòmiques i personals de la parella, fet que impossibilita l'opció d'accedir a promocions de lloguer de protecció oficial. Diagnosticada la situació, el Síndic tanca el cas.*

**Salubritat dels contenidors**

**Expedients: 2023013Q/018Q/043Q**

*Veïns del carrer de Maria Rosa Gelabert, 8, es queixen dels problemes de salubritat que ocasionen els contenidors ubicats davant del bloc, especialment a l'estiu, per les males olors que desprenen, i també de les molèsties pels sorolls en obrir-los i tancar-los.*

*Per a la resolució del cas, el Síndic analitza l'Ordenança municipal de neteja i gestió de residus, el Pla de Prevenció i gestió de residus municipal (2020- 2023) i la normativa de caràcter general vinculada a la qüestió que planteja la queixa. La conclusió és que no existeix una normativa específica sobre ubicació de contenidors, només criteris de caràcter general, com generació de residus per zona, limitacions que condicionen la instal·lació, característiques físiques del carrer i distància entre contenidors.*

*En els casos descrits, el defensor constata que el diàleg i les explicacions han funcionat correctament. Amb tot, insta els responsables municipals a persistir en aquesta línia per evitar que la discrecionalitat de l'Administració, fonamentada amb criteris objectius i justificats, es confongui amb arbitrarietat.*





### **Neteja i recollida de brossa**

#### **Expedient: 2023094Q**

*Un ciutadà descriu els problemes de neteja i recollida d'escombraries a la zona de l'Splau i la carretera del Prat. Ha presentat escrits a l'Ajuntament en considerar que són zones de molt trànsit per motiu comercial i esportiu i on la sensació de brutícia és constant. Afegeix que la situació empitjora quan hi ha partits de futbol. Demana que es revisi la consideració de zona industrial en qüestions de neteja.*

*La sindicatura resol el cas apel·lant la necessitat d'establir canals de diàleg permanent per trobar un equilibri que permeti la convivència estable i digna en zones on hi ha veïns i activitat econòmica. Una de les peces essencials en aquest diàleg, a parer del defensor, és la figura del regidor de barri.*

### **SERVEIS A LES PERSONES**

#### **Ingrés mínim vital**

#### **Expedient: 2023092Q**

*Problemes per demanar l'Ingrés mínim vital online. Creu que és una errada de la web. Intenta contactar amb el telèfon d'ajuda al ciutadà però no responen i tampoc aconsegueix cita presencial. Li han denegat el subsidi per desocupació, la Renda garantida de ciutadania i la Renda activa d'inserció i està desocupat des de fa nou mesos sense cobrar cap prestació.*

*Es tramita el cas al Defensor del Pueblo.*

#### **Informació a la web municipal**

#### **Expedient: 2023021Q**

*El ciutadà explica que segons el Cornellà Informa, l'Ajuntament ofereix ajuts per a despeses d'habitatge habitual i que ha intentat trobar les bases de la convocatòria sense èxit. Considera un problema les dificultats a l'hora d'accedir a informació municipal.*

*El Síndic demana la reclamació prèvia davant l'Ajuntament, a més de les dades personals del ciutadà.*

*Per manca de resposta d'aquest es desestima el cas.*

## **Escola bressol**

### **Expedient: 2023102Q**

*Es considera incorrecte l'import amb recàrrec reclamat de l'escola bressol municipal. Posteriorment, indica que la part reclamada correspon al servei de menjador del mes de febrer i la primera quinzena de març del 2020.*

*El Síndic l'informa que en aquest cas ha de presentar reclamació per cobrament indegut. En no aportar-la, es desestima en considerar que no hi ha base probatòria suficient que acrediti una gestió inadequada per part dels serveis municipals.*

### **Expedient: 2023104Q**

*La ciutadana indica que espera que els serveis socials municipals es posin en contacte amb ella per plantejar-los la necessitat d'escola bressol.*

*Se li indica que ha de fer una primera queixa a Serveis Socials. No aporta confirmació relativa als tràmits fets. Transcorreguts quatre mesos des de l'obertura d'expedient sense resposta de la ciutadana, es tanca el cas per desistiment.*

### **Expedient: 2023129Q**

*La ciutadana, la seva parella i dos menors viuen a casa dels sogres. Afirma que hi ha mala convivència amb ells i no pot costejar un pis de lloguer, però que està inscrita a l'Oficina d'Habitatge Local des de fa dos anys. L'objecte de la queixa és la denegació de plaça a l'escola bressol.*

*Se li indica que porti la documentació a fi de sol·licitar informació. El Síndic desestima la queixa atès que informa que van renunciar a la plaça de l'escola bressol que se'ls va assignar.*

### **Expedient: 2023118Q a 123Q**

*Diversos ciutadans consideren un greuge quedar sense plaça a escoles bressol de la ciutat i que se'ls lesiona el dret a una educació pública, en haver d'optar per una plaça privada. Posen de manifest un dèficit en la gestió municipal, que coneix la corba poblacional i pot preveure la demanda.*

*L'Àrea d'Educació i Acció ciutadana argumenta que al municipi hi ha vuit escoles bressol, que no són un servei universal en no ser obligatori el primer cicle d'educació infantil, que la planificació educativa té en compte diferents elements i que es procura augmentar el nombre de places dintre de les possibilitats logístiques i econòmiques.*



*Des de la sindicatura es planteja com garantir el principi d'equitat en els ensenyaments no obligatoris sense exigència legal per tal d'oferir una plaça a tots els demandants i preservar la igualtat d'oportunitats en l'educació infantil.*

*El defensor recorda les recomanacions fetes, com la Iniciativa d'Ofici (20220041) 'sobre adequació dels barems de preinscripció de les escoles bressol per garantir la conciliació laboral'. I, conscient dels arguments de les famílies, reconeix el desideràtum de l'Administració, impulsada a cobrir unes necessitats sense un pla global de la Generalitat, que és qui ostenta les competències. La sindicatura considera primordial assegurar, com un element substancial en el procés educatiu, l'oferta de places de 0 a 3 anys a la ciutat i garantir la igualtat en l'accés a les places públiques i enfortir els procediments d'informació amb les famílies.*

#### **Informació sobre plens**

##### **Expedient: 2023127Q**

*Queixa per la manca de publicació dels plens municipals al canal de Youtube de l'Ajuntament. Afirma que el darrer vídeo és de fa 16 mesos, cosa contrària a les mesures de transparència d'actuació del consistori.*

*Es comprova si els plens municipals hi són al canal de l'Ajuntament (<https://www.cornella.cat/ca/ajuntament/organs-de-govern/ple-municipal>) i atès que hi són dipositats tots els vídeos del plens que demana el ciutadà el motiu que sustenta la queixa decau.*

#### **Procediment de desnonament**

##### **Expedient: 2023131Q**

*El ciutadà explica que Serveis Socials els ha denegat a ell i al seu advocat, un document de vulnerabilitat que necessita per aturar el desnonament.*

*L'Àrea d'Acció Social explica que el desnonament es fonamenta en el fet que és un pis propietat de l'Agència Catalana d'Habitatge destinat a persones en situació de vulnerabilitat econòmica i social i inscrits a la Mesa d'emergència habitacional.*

*Es tanca el cas considerant que l'argumental en què es fonamenta decau i, per tant, no s'aprecia una vulneració del dret a l'habitatge.*

**Expedient: 2023138Q**

*La ciutadana viu en un pis de propietat que va esdevenir habitatge de lloguer social i indica que té ordre de desnonament per finalització de contracte. Al·lega situació de vulnerabilitat econòmica. Els ingressos del nucli familiar, dos adults i una menor, procedeixen de la Renda Garantida de Ciutadania i del grau de dependència d'ella mateixa.*

*L'Àrea de Polítiques Socials informa que ha fet informes de vulnerabilitat al jutjat que han permès aturar-ne tres llançaments, però que el jutge ha fixat un desnonament definitiu. Des de l'OLH i Ofideute, s'ha intentat negociar amb el fons d'inversió propietari un nou contracte de lloguer social.*

*Atès que la ciutadana està inscrita a la Mesa d'Emergència d'Habitatge amb la màxima puntuació si s'arriba al desnonament se li facilitarà un allotjament d'emergència mentre es cerca una opció més estable.*

**Diferents problemàtiques a centres escolars**

**Expedient: 2023025Q**

*Els pares del menor exposen la disconformitat amb la sanció cautelar d'expulsió que li ha imposat el centre i la gestió que duen a terme el professorat i l'equip directiu en relació al procés educatiu del menor.*

*Des de l'oficina del Síndic es mantenen reunions amb els pares del menor i amb l'equip directiu de l'escola amb l'objecte de delimitar l'abast de la problemàtica i valorar les possibilitats d'actuació de la sindicatura. Atès que el menor està pendent d'avaluació al CSMIJ, el Síndic suggereix esperar el dictamen per prendre la decisió definitiva sobre el cas.*

*Els pares desisteixen de la tramitació.*

**Expedient: 2023116Q**

*Situació de greuge d'una menor quan se li va retenir la carpeta amb treballs escolars i material d'estiu el darrer dia de curs fins que la família abonés el deute de 40 euros en concepte de material escolar, tot i haver explicat al centre el motiu del retard i el compromís de pagament a finals de juny.*

*Amb la informació rebuda del Departament d'Educació municipal i les consultes amb els responsables de l'escola, es confirma que centre i família han arribat a un acord en el pagament del deute i que l'alumna disposa del material escolar corresponent.*



*El defensor indica que utilitzar uns treballs escolars com element de pressió per eixugar un deute és del tot improcedent, ja que contradiu els principis que regulen La Llei d'Educació de Catalunya i els de la Carta de Compromís Educatiu del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.*

**Expedient: 2023126Q**

*La promotora de la queixa, mare de tres fills, un d'ells en tractament per malaltia greu, considera un greuge la denegació que els tres menors vagin a la mateixa escola, atesa la necessitat d'estar a prop de l'habitatge per poder atendre la seva filla en possibles crisis i els inconvenients que ocasiona que els menors estiguin en centres diferents. Ha presentat recurs d'alçada als Serveis Territorials d'Educació del Baix Llobregat.*

*El Síndic sol·licita informació al Departament d'Educació municipal que indica que la Comissió de Garanties d'Admissió ha autoritzat la matrícula dels tres germans en el cursos demanats.*

**Expedients: 2023139Q/186Q**

*Queixa per la demora en el procés de matriculació a un centre de primària. El tràmit s'inicia el 20 d'agost i el menor no comença l'escola fins el 4 d'octubre. Considera que el retard d'un mes contravé la Llei d'Educació i el situa en desavantatge respecte als companys de classe. D'altra banda relata dificultats per ser atesa presencialment per l'Àrea d'Educació i problemes per enviar la sol·licitud per mitjans electrònics.*

*L'Àrea d'Educació i Acció Ciutadana explica que la demanda d'escolarització es va fer el 13 de setembre i que la Comissió de Garanties d'Admissió del Departament d'Educació va estudiar el cas el 29 de setembre i li va assignar escola. Des de l'Àrea de Polítiques Socials s'informa que es valorarà la situació del menor respecte al menjador o d'altres aspectes que vulgui plantejar.*

**Empadronament**

**Expedient: 2023002Q**

*El ciutadà exposa una situació de precarietat habitacional i la denegació de l'empadronament sense domicili fix.*

*L'Àrea de Polítiques Socials informa que va manifestar estar empadronat al Pla de Penedès, però que volia fer-ho a Cornellà sense concretar el motiu de la demanda. D'altra banda, la Guàrdia Urbana l'ha identificat en una sola ocasió i va comunicar que pernoctava a casa d'un familiar i que no necessitava cap ajut ni presentava cap problemàtica social.*

*El Síndic subratlla les contradiccions existents en ambdues versions, però coincideix en el fet que Serveis Socials no ha pogut constatar una situació de vulnerabilitat que permeti l'empadronament sense domicili fix.*

**Expedient: 2023057Q**

*La ciutadana explica que viu al seu vehicle i que se li ha denegat l'empadronament. Afegeix que és atesa al CAP Sant Ildefons d'una malaltia crònica i al CSMA, i que està pendent de visita a SIPA i a Càritas.*

*Des de l'oficina del Síndic s'envien diversos correus electrònics a la ciutadana demanant informació de les cites pendents i per recordar-li que manquen dades personals. Transcorreguts cinc mesos i atesa la manca de resposta, es desestima el cas.*

**Expedient: 2023095Q**

*La ciutadana, el seu marit i dos fills menors viuen en una habitació de lloguer a Cornellà. Manifesta un retard en la sol·licitud d'empadronament sense domicili fix presentada el 24 de febrer de 2023 i denegada el 11/05/2023, a causa de la manca d'informe de Serveis Socials i d'acreditació de residència habitual a Cornellà. Aquest fet comporta no tenir beca menjador, plaça a l'escola bressol, ni assistenta social.*

*L'Àrea de Gestió d'Acció Social i l'Oficina d'Atenció al Ciutadà informen que la família està empadronada a Barcelona amb un expedient actiu als Serveis Socials de Barcelona i que no es va presentar al SIPA el dia programat.*

*Des de l'oficina del Síndic s'intenta contactar amb la ciutadana. Atesa la manca de resposta es finalitza la tramitació de l'expedient.*

**Expedient: 2023031Q**

*Disconformitat amb l'endarreriment en tramitar la baixa al padró d'una persona que ja no resideix a l'habitatge. La primera instància és de 28/10/2020 i la darrera de 21/02/2023.*

*Es demana informació a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per obtenir informació referent al protocol d'actuació i previsió de resolució. En data 27 de març, l'Oficina d'Atenció Ciutadana tramita la baixa al padró per inscripció indeguda.*

### **Manca de vetlladors**

#### **Expedient: 2023135Q**

*La promotora de la queixa, mare de dos fills amb discapacitat psíquica, considera un greuge que se'ls denegui fer activitats extraescolars al centre educatiu al·legant manca de vetlladors. El fill més petit té vetlladora al menjador i al casal d'estiu.*

*L'Àrea d'Educació municipal informa que en desenvolupament del Decret 150/2017 de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema inclusiu, és el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya qui ha de dotar els centres escolars de les eines necessàries per a la seva concreció i viabilitat.*

*Amb posterioritat, la ciutadana informa que els menors gaudeixen d'activitats extraescolars gràcies al Departament d'Esports de l'Ajuntament que ofereix alternatives per a nens amb necessitats educatives especials.*

*El Síndic destaca, com ja va fer a la Iniciativa 2023005I sobre procediment d'ajuts a casals d'estiu, que el temps de lleure dels menors no es pot desvincular del vessant educatiu i que s'associa amb el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, ja que les activitats fora de l'horari escolar també ofereixen oportunitats de desenvolupament personal i social.*

### **Comptador social d'aigua**

#### **Expedient: 2023033Q**

*Denegació de la instal·lació d'un comptador social d'aigua, tot i aportar informe de l'EAIA on es demana restablir el subministrament i la voluntat de la família de regularitzar el subministrament i fer els pagaments dels rebuts de consum.*

*Des de l'Àrea de Polítiques Socials s'informa que la denegació rau en el fet que la propietat no és d'un gran tenidor i que els hereus han plantejat litigi.*

*A l'expedient 2022064Q, el Síndic ja recomanava tornar a avaluar la demanda d'un comptador social d'aigua, a l'empara del conveni subscrit entre l'Ajuntament i la companyia Aigües de Barcelona. Ara torna a recomanar que, mentre no es resolgui el problema habitacional i atès que la família es compromet a assumir els costos del subministrament, se'ls instal·li un comptador social d'aigua que, segons el conveni, no pressuposa cap dret sobre l'ús de l'habitatge.*

## **Activació PIA**

### **Expedient: 2023041Q**

*La ciutadana aporta la carta amb la resolució de Grau I de data 12/1/2022. A data 20/3/2023 encara no li han establert el PIA des dels Serveis Socials ja que l'expedient no ha arribat des de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.*

*L'expedient és tramès a la Síndica de Catalunya. A data 30/3/23 la ciutadana informa que s'ha activat el PIA.*

### **Expedient: 2023044Q/124Q**

*En tots dos casos les ciutadanes aporten la resolució de reconeixement de grau de dependència i afirmen que Serveis Socials municipals no ha activat el PIA corresponent, tot i haver rebut els expedients.*

*El Síndic analitza els terminis per a l'aplicació de les disposicions normatives derivades de la Llei 39/2006, que fixa en sis mesos les dates d'efectivitat de la prestació en relació al grau i al PIA (apartat 5.9) i entén que aquests terminis s'han superat a bastament.*

*En l'anàlisi de la resposta de l'Àrea d'Acció Social, el Síndic aprecia explicacions insuficients per justificar el retard, generalitats i importants mancances en l'observació dels principis d'agilitat, eficiència i eficàcia de l'Administració, en la simplificació de tràmits i procediments i en la coordinació administrativa, transparència i objectivitat en l'actuació. Insta a que revisin els procediments d'atenció i resolució i s'avaluïn les causes. Observa que la manca de publicitat de les variables que intervenen en la confecció d'un PIA pot lesionar els drets de la persona objecte de la prestació i limitar la possibilitat del dret a reclamar en cas que es detecti una mala aplicació de la normativa.*

## **CDIAP i Casals d'estiu**

### **Expedient: 2023099Q**

*La família, dos adults i tres menors –un d'ells de quatre anys amb discapacitat-, afirma que al centre CEIJ Gavina els van indicar, en fer la inscripció, que demanessin un ajut a Serveis Socials. Van aportar la documentació i se'ls va denegar per superar els ingressos establerts. El CEIJ Gavina els concedeix un ajut corresponent al 50% de la quota.*





*El Síndic estudia la informació referent al protocol d'actuació i les bases i requisits per a la concessió dels ajuts, i considera que els barems econòmics i socials i les situacions d'excepcionalitat que regeixen l'atorgament per part de l'Àrea de Gestió d'Acció Social ha de ser públics i estar disponibles per al ciutadà.*

*La família considera també un greuge que el CDIAP de Cornellà els obligui a treure el fill de quatre anys per manca de personal i aporta l'informe del CDIAP que reconeix 'la necessitat de continuar amb l'atenció psicològica, fisioteràpia o teràpia ocupacional'. Actualment continua el tractament a un centre de pagament.*

*Analitzats els reglaments de règim intern del CDIAP i el Decret 45/2014, el Síndic aprecia una contradicció que podria lesionar el dret a l'atenció que requereix l'infant i, en conseqüència, suggereix una revisió del cas fonamentada en criteris clínics, l'entorn socioeconòmic i la pròpia situació de l'infant.*

#### **Tràmits a Serveis Socials**

##### **Expedient: 2023012Q**

*S'exposen les dificultats d'interlocució de la ciutadana amb Serveis Socials i diferents qüestions relatives a empadronament, accés a l'habitatge i ajuts econòmics. Aporta certificat del CIRDA que acredita que està en seguiment des de 2022.*

*El Síndic sol·licita informació a l'Àrea de Polítiques Socials, que indica que ha estat atesa i s'ha acordat el pagament de l'allotjament fins que s'estabilitzi la seva situació, que està en recerca de feina al Departament d'Ocupació i que cobra la Renda Garantida. Afegeix que se li farà empadronament sense domicili fix.*

*Amb aquestes consideracions el Síndic entén que l'atenció per part de Serveis Socials no comporta cap supòsit de greuge.*

##### **Expedient: 2023016Q**

*El ciutadà descriu la manca d'explicacions i atenció a la seva dona, amb un grau II de dependència, per part dels serveis socials de la ciutat, arran de la retirada per l'ICSS d'una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que ha generat un deute que està retornant.*

*A partir de l'informe de l'Àrea de Política Social referent a les trobades i prestacions activades per la situació de dependència, el Síndic estima que no hi ha desatenció. Quant a la prestació per cuidador, el Síndic considera que en vincular l'Institut Nacional de la Seguritat Social (INSS) i els serveis de dependència de la Generalitat, el ciutadà ha de presentar la corresponent reclamació.*

#### **Expedients: 2023023Q/024Q**

*Les queixes es fonamenten en la impossibilitat de concertar cita amb la referent social. La ciutadana, família monoparental amb dos fills escolaritzats, disposa de NIE des de gener del 2023. Planteja un problema habitacional, agreujat pel lloc on viu i per les condicions de salubritat. Ha tramitat la inscripció al registre de sol·licitants d'habitatge social.*

*El Síndic demana informació a Serveis Socials per certificar el nivell d'ajuts i el pla de seguiment fixat. En estimar que no hi ha hagut desatenció per part de l'Àrea d'Acció Social i que s'espera l'accés en breu a un habitatge a través de la Mesa d'Emergència, es conclou la tramitació de l'expedient.*

#### **Expedient: 2023125Q**

*La ciutadana i la seva filla menor estan empadronades sense domicili fix i atesa la precarietat habitacional, Serveis Socials els paga l'estada a una residència. Afegeix que la menor no ha pogut inscriure's al casal de l'escola ni assistir al menjador per manca de recursos econòmics. L'Àrea de Polítiques Socials indica que arran de la primera entrevista al SIPA es decideix incloure-les al programa de repartiment d'àpats cuinats, tramitar l'ajut municipal de menjador escolar per a la menor i un ajut de subsistència i facilita-los allotjament alternatiu provisional d'urgència, sufragat per l'Ajuntament. En referència als ajuts per a casals d'estiu, la petició es va fer fora de termini i no va aportar a l'EBAS la documentació necessària.*

*El defensor contacta amb la ciutadana, que informa que té previst retornar al país d'origen amb la seva filla i que està a l'espera d'un ajut econòmic per adquirir els bitllets d'avió.*

#### **Coordinació Serveis Socials i EAIA**

#### **Expedient: 2023045Q**

*La ciutadana indica que, durant la visita a Serveis Socials per demanar ajuts econòmics, la treballadora es va centrar en els menors tutelats i no en la seva situació econòmica, tot i que el seu referent de l'EAIA va fer informe demanant un ajut.*

*L'Àrea d'Acció Social indica que no ha rebut cap informe de l'EAIA, i que, un cop rebuda la queixa, se l'ha citat per fer valoració; d'altra banda, s'ha programat una trobada amb l'EAIA per millorar els circuits de coordinació entre els dos organismes.*



*El Síndic adverteix de la necessitat de mantenir permanentment actius els circuits de comunicació i treball sense necessitat d'esperar la tramitació d'una queixa per part de la sindicatura. Es tracta de respondre als requeriments que fixa la Llei 12/2007 de serveis socials de Catalunya.*

### **Situacions administratives i Serveis Socials**

#### **Expedients: 2023097Q/098Q**

*Dues ciutadanes relaten que no han rebut cap ajut ni assignació de treballadora social tot i la seva situació després de la visita al SIPA. Són famílies monoparentals amb fills menors escolaritzats al municipi, empadronades en habitacions de lloguer, però amb més gent aliena al nucli familiar, empadronada al domicili.*

*Segons l'informe de l'Àrea d'Acció Social, el primer cas té una xarxa de suport, no hi ha indicadors de risc per al menor, se li ha facilitat un informe per tal d'accedir a la beca menjador i se l'acompanyarà en la regulació de la situació administrativa; al segon cas se li ha facilitat informe per poder accedir a la beca menjador, se l'orienta sobre el sistema d'accés al sistema de protecció social estatal i autonòmic i se li explica la documentació que ha d'aportar per tal de tramitar ajuts municipals.*

*El Síndic tanca els casos en considerar que hi ha vies de solució a les qüestions plantejades.*

## AGENDA DEL SÍNDIC

### **ACTIVITATS SÍNDIC 2023**

- 26/01/2023 *Reunió de síndics i síndiques del Baix Llobregat*
- 27/01/2023 *Jornada “Eines per abordar l’atenció”*
- 31/01/2023 *Reunió sindicatures “Projecte atenció als familiars de les persones preses”*
- 09/02/2023 *Acte d’inauguració de l’exposició “Francesc Layret, diputat per Sabadell. El fill roig del castell”*
- 15/02/2023 *Assistència taula rodona sobre “La importància de defensar els nostres drets”*
- 21/02/2023 *Reunió Consell Municipal de Seguretat i Prevenció*
- 22/02/2023 *Jornada sobre Habitatge (FòrumSD)*
- 23/02/2023 *Assistència acte cloenda Plenari ASUECO*
- 27/02/2023 *Reunió amb representants de la PAH*
- 27/02/2023 *Reunió estudi-mapeig sobre la situació del padró a l’AMB*
- 07/03/2023 *Assistència Premi Ramon Llull*
- 08/03/2023 *Assistència acte “Dia Internacional de la Dona Treballadora”*
- 09/03/2023 *Reunió direcció institut Maria Aurèlia Capmany*
- 09/03/2023 *Assistència acte en record de Cristina Bergua*
- 15/03/2023 *Assemblea FòrumSD*

17/03/2023	Reunió amb la direcció de l'escola Montserrat
22/03/2023	Assistència presentació Memòria Síndica de l'Hospitalet
28/03/2023	Assistència presentació estudi Prospectiva d'ajuts de menjador escolar Baix Llobregat
28/03/2023	Reunió Consell Comunitari de Serveis Socials
29/03/2023	Reunió amb la regidora de Serveis Socials
20/04/2023	Assistència acte presentació Jordiada 2023
27/04/2023	Reunió direcció (FòrumSD)
08/05/2023	Trobada-dinar d'alcaldes i alcaldesses de Catalunya 2023
09/05/2023	Reunió president Gremi Instal·ladors Baix Llobregat
11/05/2023	Reunió directors escoles de primària
19/05/2023	Reunió estudi "L'atenció als familiars de les persones preses"
23/05/2023	Reunió responsables Càritas
01/06/2023	Assistència acte cloenda "Cornellà valors"
06/06/2023	Reunió direcció Club Infantil i Juvenil Sanfeliu-Sant Ildefons
08/06/2023	Assistència acte recepció de les entitats del Corpus
14/06/2023	Sessió ordinària Consell de Ciutat
20/06/2023	Reunió sindicatures-consellera d'Igualtat i Feminisme
03/07/2023	Acte d'inauguració de la Universitat d'Estiu de les Dones
11/07/2023	Reunió defensora del client AGBAR
13/07/2023	Reunió responsables EAIA Baix Llobregat
20/07/2023	Reunió treball sobre empadronament a la Conselleria d'Igualtat i Drets Humans

- 24/07/2023 *Assistència presentació Memòria Síndica de Sant Boi*
- 21/09/2023 *Reunió Síndica de Greuges de l'Hospitalet*
- 03/10/2023 *Reunió direcció Esplai Sanfeliu-Sant Ildefons*
- 10/10/2023 *Jornada sobre Llei de sindicatures locals*
- 17/10/2023 *Reunió treball "L'atenció a les famílies de les persones preses"*
- 18/10/2023 *Jornada comarcal sobre "Gent Gran"*
- 19/10/2023 *Assistència conferència inaugural curs acadèmic 2023-2024*
- 24/10/2023 *Reunió cap de Serveis Socials municipals*
- 26/10/2023 *Reunió direcció IES Joan Miró*
- 03/11/2023 *Visita alumnes IES Esteve Terradas*
- 06/11/2023 *Reunió Comissió Institucional sobre Violència masclista*
- 10/11/2023 *Assistència acte presentació Pla estratègic per a les persones grans del Baix Llobregat*
- 21/11/2023 *Jornada "Abús sexual infantil: un problema social"*
- 11/12/2023 *Assistència congrés internacional sobre perspectiva de gènere i feminismes, moviments socials i estratègia política*
- 18/12/2023 *Reunió presidenta Consell Comarcal Baix Llobregat*

...

## **PRESENTACIÓ I DELIBERACIÓ**

---

Les intervencions relacionades amb aquest punt consten en la Vídeo Acta de la sessió, minut 00:05:43 al 01:10:05

<https://actes.cornella.cat/session/index/2c90818b8dfa2045018e0dad6510009?startAt=343.0>



## VOTACIÓ

---

Els reunits es donen per assabentats.

I no havent-hi més assumptes a tractar, s'aixeca la sessió a indicació de la Presidència, quan són les divuit hores i cinc minuts, de la qual s'estén la present acta, que és signada per l'Alcalde-President, juntament amb mi, la Secretària General, que ho certifico.

Aquesta acta està complementada pel document de vídeo adjunt, que es troba degudament signat per aquesta Secretària, en el qual figuren totes les deliberacions i intervencions de la sessió, així com les eventuais absències temporals que s'hagin produït durant la sessió, que no hagin donat lloc a l'aplicació de l'article 136 del ROM, per haver-se incorporat amb caràcter previ a la votació.

Diligència: Per a fer constar que el present document correspon a l'acta de la sessió celebrada pel Ple en data 4 de març de 2024, la qual ha estat aprovada en data 20 de març de 2024 i ha estat transcrita íntegrament al llibre d'actes.

Cornellà de Llobregat, a la data de la signatura electrònica.

LA SECRETARIA GENERAL  
Carmen Alonso Higuera