



## ACTA PLE NÚM. 06/2026

### SESSIÓ CELEBRADA PER L'AJUNTAMENT EL DIA 4 DE MAIG DE 2026

---

CARÀCTER DE LA SESSIÓ: EXTRAORDINÀRIA

CONVOCATÒRIA: 1ª

DATA: 4 DE MAIG DE 2026

A la ciutat de Cornellà de Llobregat, quan són les divuit hores del dia 4 de maig de dos mil vint-i-sis, 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.

**Alcalde** Sr. Antonio Balmón Arévalo

**Primer Tinent d'Alcalde** Sr. Antonio Martínez Flor

**Tinents/es d'Alcalde** Sra. Emilia Briones Matamales  
Sra. Joana Piñero Romera  
Sr. Claudio Carmona Vargas

**Regidors/es** Sra. Raquel Albiol i Gilabert

Sr. Carles Alemany i Lluís  
Sr. Ivan Cánovas Casanova  
Sr. Manuel Casado Ruiz  
Sr. Manel Clavijo Losada  
Sra. Montserrat Curtó -González  
Sr. Carlos Domínguez Rodríguez  
Sr. Jaime Javier Egea Martínez  
Sr. Ioan Mihai Fodor  
Sr. Ot García Ruiz  
Sr. Sergio Gómez Marquez

Sra. Maria Victoria Martin Herreros  
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

**Secretària General**

Sra. Carmen Alonso Higuera

NO ASSISTENTS

**Excusen assistència**

**Regidors/es**

Sr. Sergio Martín Sánchez  
Sra. Maria del Turruchel Alcantud Inarejos

**Interventora Accidental**

Sra. Irene Pascual Pascual

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.**

Presentació Informe anual Síndic  
Municipal Greuges

**INFORME**

...



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 ANUAL 2025



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

# ÍNDEX

|                                            | <i>Pàgina</i> |
|--------------------------------------------|---------------|
| 1/ .....Presentació                        | 3             |
| 2/ ..... Gràfics i dades                   | 8             |
| 3/ ..... Expedients de queixa 2025         | 17            |
| 3.1/ Activitats .....                      | 18            |
| ..... Nota                                 | 20            |
| 3.2/ Educació i Lleure.....                | 21            |
| 3.3/ Espai Públic .....                    | 23            |
| ..... Nota                                 | 34            |
| 3.4/ Esports.....                          | 35            |
| 3.5/ Gestió Tributària .....               | 36            |
| 3.6/ Guàrdia Urbana .....                  | 41            |
| ..... Nota                                 | 50            |
| 3.7/ Habitatge.....                        | 51            |
| ..... Nota                                 | 54            |
| 3.8/ Medi Ambient .....                    | 55            |
| 3.9/ Oficina d'Atenció al Ciutadà.....     | 56            |
| 3.10/ Patrimoni .....                      | 59            |
| 3.11/ Polítiques de Família .....          | 61            |
| 3.12/ Premsa i Comunicació.....            | 62            |
| 3.13/ Programes d'Alcaldia.....            | 63            |
| ..... Nota                                 | 67            |
| 3.14/ Salut Pública .....                  | 68            |
| 3.15/ Serveis Socials .....                | 70            |
| 3.15.1/ Serveis Socials: Dependència ..... | 70            |
| Nota .....                                 | 77            |
| 3.15.2/ Serveis Socials: Habitatge .....   | 78            |
| Nota .....                                 | 87            |
| 3.15.3/ Serveis Socials: Menors .....      | 88            |
| 3.15.4/ Serveis Socials: Varis .....       | 89            |
| Nota .....                                 | 96            |
| 3.16/ Urbanisme .....                      | 97            |



|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3.17/ Altres expedients.....</b>                              | <b>98</b>  |
| ..... <b>Nota</b>                                                | <b>106</b> |
| <b>4/ ..... Síndica de Catalunya</b>                             | <b>107</b> |
| ..... <b>Nota</b>                                                | <b>108</b> |
| <b>5/ ..... Iniciativa d'Ofici</b>                               | <b>109</b> |
| <b>6/ ..... Expedients d'intermediació 2025</b>                  | <b>113</b> |
| <b>7/ ..... Expedients de consulta 2025</b>                      | <b>118</b> |
| ..... <b>Nota</b>                                                | <b>142</b> |
| <b>8/ ..... Conveni de col·laboració amb Aigües de Barcelona</b> | <b>144</b> |
| <b>9/ ..... Activitat institucional i difusió</b>                | <b>145</b> |
| <b>9.1/ Trobada amb estudiants IES Esteve Terradas.....</b>      | <b>145</b> |
| <b>9.2/ Agenda .....</b>                                         | <b>146</b> |

## 1) PRESENTACIÓ

*Per segon any presento davant el Ple l'informe-memòria que recull les actuacions realitzades per la institució del Síndic municipal de Greuges de Cornellà en defensa dels drets dels ciutadans.*

*Es tracta d'un exercici de transparència establert a l'article 18 del Reglament que regula el funcionament de la Sindicatura, però també d'una oportunitat per a exposar de primera mà les inquietuds, queixes i consultes dels ciutadans. I així també la informació, atenció, reacció i resposta que l'Administració municipal ha ofert davant cadascun dels casos que s'han presentat al llarg de l'any 2025.*

*L'aspiració de ser útils a la ciutadania continua presidint les nostres actuacions. Atenem a totes les persones que consideren que la institució pot ser-los d'ajuda. No s'ha rebutjat a ningú, encara que només hagin pogut aportar un bon dia, bona tarda o simplement un hola.*

*Un segon any ha permès un major coneixement de l'Administració, de les seves normes i de les persones que fan possible el seu funcionament. Sol·licitar informació, realitzar gestions, buscar respostes i recursos ha esdevingut més àgil. La col·laboració ha estat indispensable per a garantir solucions adequades a les queixes i problemes plantejats. Reflex d'això és que el percentatge d'expedients de queixes positius, aquells en què l'Administració ha donat una resposta favorable totalment o parcialment al ciutadà, ha passat del 64% l'any 2024 a un 71% en 2025.*

*Referent a les actuacions del Síndic,*

- *En l'exercici 2025 s'han obert 274 expedients. D'aquests, 185 corresponen a queixes. S'ha intervingut en 10 casos d'intermediació entre particulars, o entre aquests amb alguna institució, i han estat ateses 79 consultes. L'augment d'expedients en un 63%, entenem que es produeix, en part, pel major coneixement de la institució, objectiu reflectit en l'informe de 2024, i en el qual persistim.*
- *Com es reflecteix en el gràfic G5 també han augmentat els expedients en què les impulsores són dones, tot i que aquestes afectin en la seva majoria a la unitat familiar o algun altre dels seus membres.*
- *El nombre d'expedients per barris ens indica una certa proporcionalitat amb la població de cadascun d'ells. La prevalença de la proximitat a la Sindicatura ha disminuït, com pot comprovar-se en el gràfic G3, amb l'increment d'expedients en Sant Ildefons, Riera, Almeda i Font Santa-Fatjó.*
- *Dels 185 expedients de queixa rebuts, el 97% (180) han correspost a casos relacionats amb l'Administració local. Tres d'aquests han estat derivats a la Síndica de*



*Catalunya en ser temes vinculats amb l'Administració de la Generalitat. D0s d'aquests s'emplacen dins el Conveni de col·laboració amb Aigües de Barcelona.*

● *Respecte als expedients de queixa d'àmbit municipal, com l'any anterior, s'ha optat per relacionar-los tots i classificar-los en atenció a les àrees i departaments que es veien afectats per la queixa, reclamació o sol·licitud. Fet que permet una identificació precisa. La reiteració de matèries i reclamacions, considerem que ajuden a avaluar l'abast que tenen.*

● *El 76% dels 185 expedients de queixa van ser acceptats i tramitats. Per diferents causes, que poden observar-se en el gràfic G8, un 24% no es van poder tramitar, bé perquè existien processos judicials oberts, perquè no corresponien amb resolucions o actuacions de l'Administració o, per desistiment o falta d'aportació de dades obligatòries.*

*El 70,80% dels expedients tramitats han tingut un resultat positiu. L'Administració ha donat una resposta favorable, l'acció omesa ha estat corregida o la sol·licitud ha estat atesa. En el 20,44% de les queixes el resultat ha estat negatiu a la pretensió plantejada pels ciutadans. Queden pendents de resolució el 8,76% de la totalitat.*

● *En la classificació de les queixes per àrees i departaments, l'increment en molts d'ells es deu a aquest efecte generat per la pròpia pujada de les queixes, un 49% més que en l'exercici anterior.*

*En aquesta ocasió s'ha considerat important diferenciar en el gràfic comparatiu G7, igual que es fa amb els expedients de queixa els diferents serveis de l'àrea de Serveis Socials.*

*Així veiem que en el cas dels serveis de Dependència les queixes han descendit. Les noves contractacions de professionals, la millora en l'atenció telefònica i presencial han reduït la inquietud d'afectats i familiars. No s'ha aconseguit una reducció important de les llistes d'espera, però s'han reduït terminis. El plantejament de revisió d'alguns protocols, pot ser una eina important, evitant així treballs, gestions, comprovacions i formalismes, que produeixen retards.*

● *La crisi de l'habitatge, destacat l'any anterior i que s'ha agreujat, ha ocupat en 2025 un lloc preeminent en les queixes rebudes. Des dels departaments relacionats amb aquesta problemàtica s'atén la ciutadania, se'ns contesta a la informació sol·licitada, en molts casos s'ofereixen solucions amb allotjaments alternatius.*

*Quin és llavors el problema?. La falta d'habitatge, els preus exorbitants malgrat trobar-nos en una zona amb topalls en el lloguer. A més d'això, com ocorre sempre, l'escassetat d'un producte, fa que al voltant d'això alguns organitzin un negoci, unes vegades lícit i altres il·lícit, on l'element lucratiu passa a ser el fonamental. Superació de topalls de lloguer cobrats en efectiu, lloguer de locals sense cèdula ni condicions d'habitabilitat, lloguer d'habitacions a preus excessius i, a vegades, amb prohibició*

*d'empadronar-se, ocupacions fetes amb l'únic fi d'exigir compensacions econòmiques o bé cobrar lloguer il·legítim a persones desesperades, per no tenir on allotjar-se.*

*El problema no és local, és més, podem dir que des d'aquestes Administracions es realitzen iniciatives per a pal·liar el problema. A Cornellà hi ha tres promocions socials en marxa que finalitzaran en dos o tres anys, així com la proposta perquè locals comercials, que compleixin la reglamentació, puguin transformar-se en habitatge.*

*A més del que les administracions puguin fer, la preocupació ciutadana, que situa l'habitatge com el primer problema, hauria de portar el conjunt de la societat a adoptar una actitud ètica perquè administracions, institucions, entitats i ciutadania rebutgin aquest tipus de conductes. Sense aquestes, amb seguretat, el problema seria menys greu.*

● *El padró és una altra de les preocupacions rellevants de 2025. Podem repetir el ja conegut principi que «el padró és un dret d'obligat compliment per a la ciutadania i els ajuntaments tenen l'obligació d'empadronar totes les persones que viuen al seu municipi». Tanmateix, centrant-nos en la pràctica al nostre municipi, proposem que s'ampliïn els criteris, tal com s'ha recomanat en algunes resolucions de queixa.*

*En els casos d'empadronament sense domicili fix, no es pot valorar únicament si els sol·licitants han estat o no atesos pels Serveis Socials, tenint en compte que, en la majoria dels casos, aquests serveis no solen atendre persones que no estiguin empadronades.*

*Criteris com l'escolarització dels fills, el fet que altres membres de la unitat familiar estiguin empadronats en altres domicilis o haver estat empadronats amb anterioritat entenem que haurien de ser tinguts en compte, especialment atès que existeixen casos en què propietaris o arrendadors impedeixen l'empadronament, ja que aquest es cobra a part.*

● *En diversos dels apartats de l'informe, quan s'ha considerat necessari, s'han inclòs notes que ressalten o intenten aclarir el contingut de les queixes, respostes o recomanacions realitzades.*

● *Finalment, esmentar que les dades que se'ns han traslladat del Servei OAC360 i del nivell de satisfacció d'aquest, resulten positius.*

*Una bona Administració ha de facilitar l'accés de la ciutadania a la informació i als serveis públics. En aquest camí haurien de revisar-se normes i protocols que, a vegades, ofereixen de l'Administració una imatge de fortalesa a la qual resulta difícil d'accedir.*

● *Felicitar la Corporació. S'ha modificat l'Ordenança Fiscal, fet que ha permès l'ampliació dels beneficis fiscals en l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, tal com es proposava a través de la Iniciativa d'ofici presentada l'any 2024.*



● *També enguany es presenta una Iniciativa d'ofici, en aquest cas referida a la garantia dels drets lingüístics. Es proposa que a la pàgina web municipal hi aparegui la revista Cornellà Informa no només en format bilingüe, sinó també en versió completa tant en català com en castellà. Se sol·licita el suport dels grups municipals amb la finalitat que la proposta es pugui fer efectiva.*

*La Llei de Sindicatures Locals continua el seu periple al Parlament. Creiem fermament que la seva aprovació és important i beneficiosa per a la ciutadania i, en aquest sentit, animem la Corporació a traslladar al Parlament la urgència de la seva aprovació.*

*Aquest món agressiu, que ja es percebia en l'informe de 2024, no ha millorat. La situació actual és encara més convulsa i, des de la institució del Síndic de Greuges, defensem els drets de proximitat dels nostres conciutadans i reclamem el respecte dels Drets Humans com a única via cap a la convivència i la prosperitat.*

*Reiterem el que ja s'expressava en l'informe anterior: les queixes dels ciutadans, en la seva majoria justes i fonamentades, es tradueixen en una defensa dels drets de la ciutadania.*

*Volem agrair la col·laboració de tot el personal de l'Ajuntament que, per una circumstància o una altra, ha mantingut relació amb la Sindicatura. La seva aportació i diligència han estat decisives per a la clarificació i resolució dels expedients.*

*Agraïm també a entitats com la Creu Roja, la Botiga Solidària i el Citilab el suport donat a la Sindicatura.*

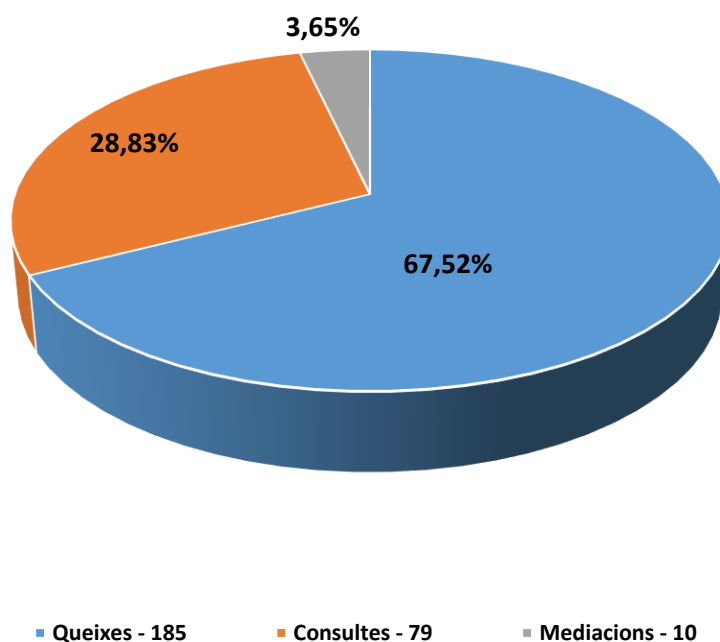
*Finalment, fer una menció especial per a les col·laboradores de la Sindicatura, Ita Carmona, Remei Guevara, Eli Gràcia i Adrià Rodríguez, així com als estudiants de Dret de la Universitat de Barcelona que han escollit realitzar les seves pràctiques amb nosaltres.*

*Cornellà de Llobregat, 20 d'abril de 2026*

*Emilio Guerrero Hernández  
Síndic de Greuges de Cornellà*

## 2) GRÀFICS I DADES

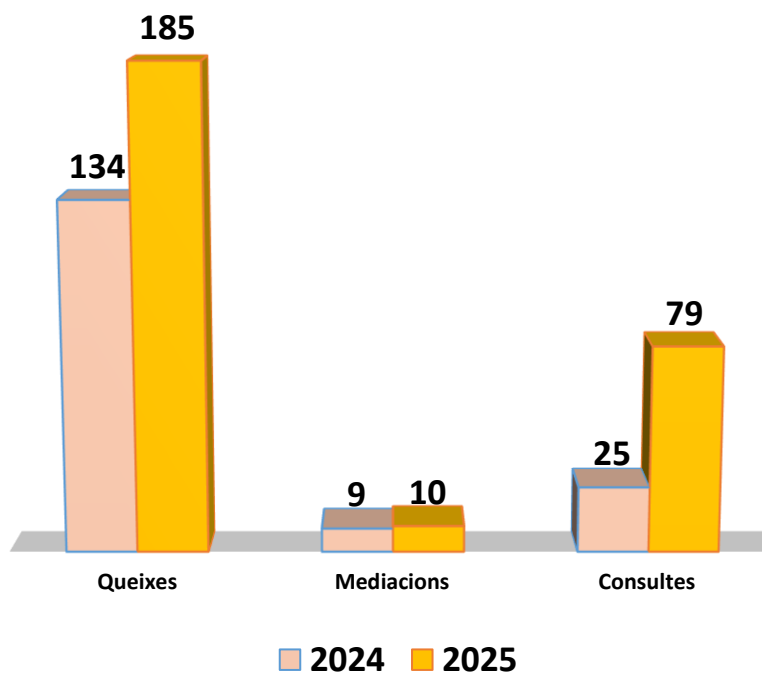
### G1: EXPEDIENTS 2025 (274 Exp.)



#### **G1: EXPEDIENTS 2025**

Aquest gràfic reflecteix la totalitat dels expedients rebuts i la seva distribució per categories. S'han tramitat un total de 274 expedients, 106 més que l'any 2024. D'aquests, 185 (67,52%) corresponen a queixes, 10 (3,65%) a casos d'intermediació i 79 (28,83%) a consultes de diversa naturalesa. En aquesta darrera categoria només s'hi recullen les consultes que han tingut rellevància, i s'ometen aquelles en què únicament s'ha ofert informació.

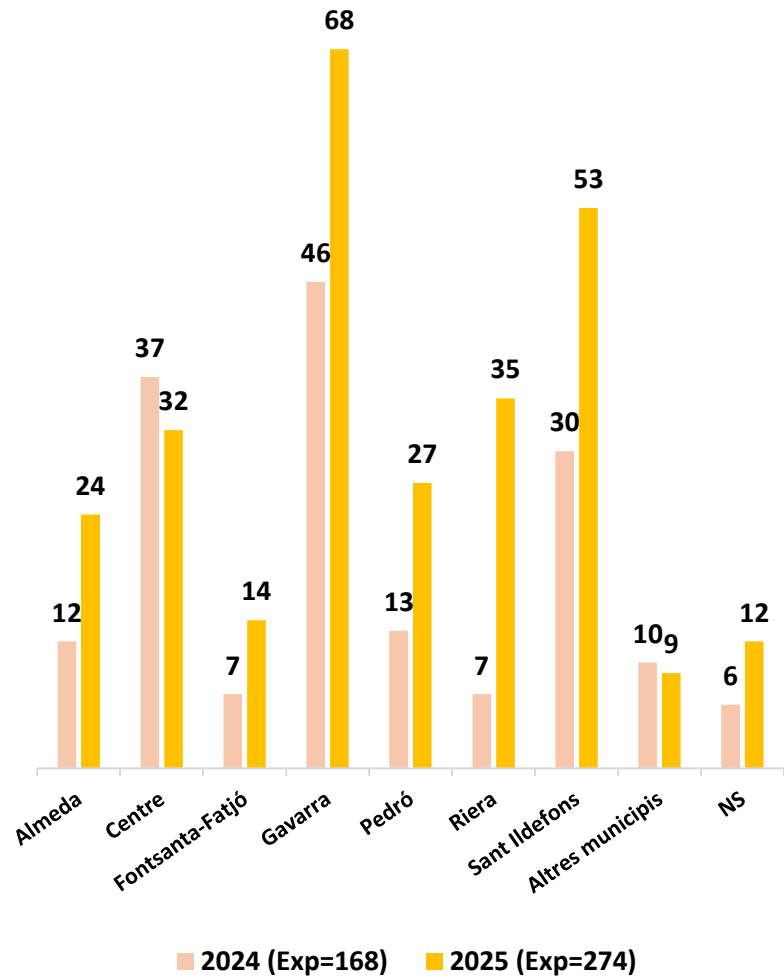
**G2: EXPEDIENTS (COMPARATIU 2024-2025)**



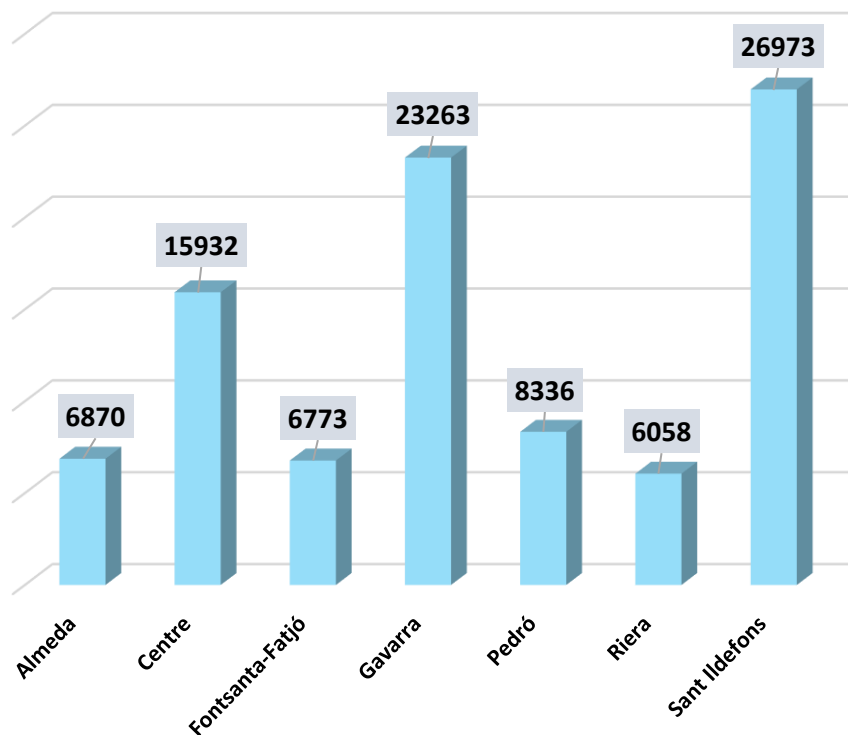
**G2: EXPEDIENTS 2024-2025**

El gràfic anterior informava d'un increment de 106 expedients respecte a l'any anterior, fet que suposa un augment del 63%. Aquest nou gràfic reflecteix la distribució d'aquest increment entre cadascuna de les categories. L'augment més important es concreta en l'apartat de consultes, que es triplica. La intermediació manté els seus valors, mentre que els expedients de queixa s'incrementen en aquest comparatiu en un 38%.

**G3: EXPEDIENTS PER BARRIS (COMPARATIU 2024-2025)**



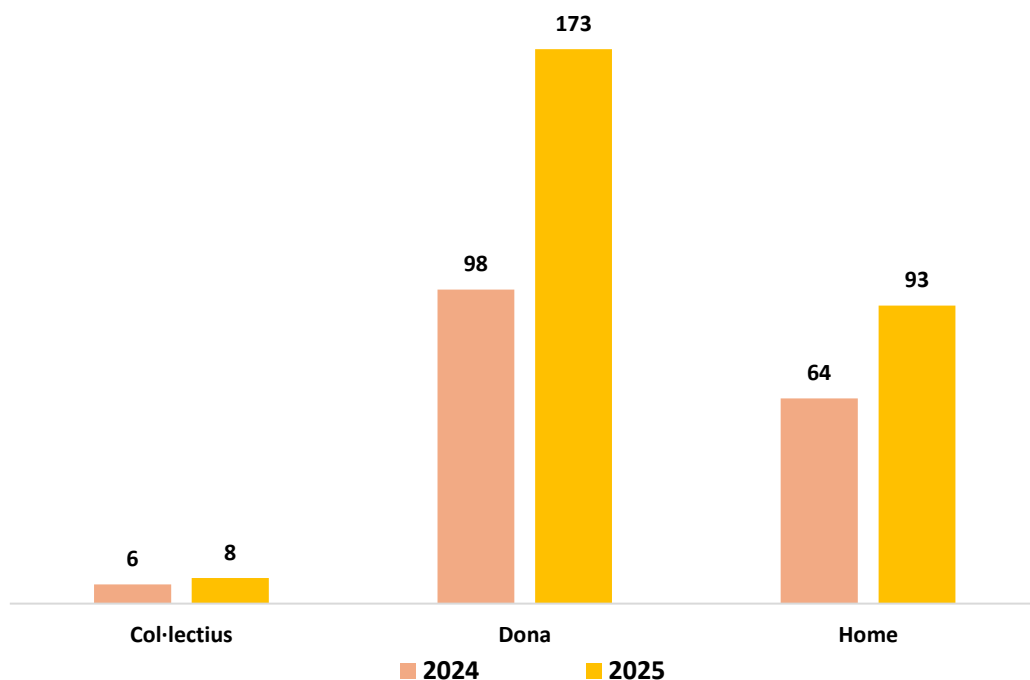
#### G4: POBLACIÓ DE CORNELLÀ 2025



#### G3 i G4: EXPEDIENTS PER BARRIS I POBLACIÓ DE CORNELLÀ 2025

Aquests dos gràfics, per la seva relació, han de ser observats conjuntament. La relació entre el nombre d'expedients i el nombre de ciutadans per barris es compleix en la majoria dels casos. L'any 2024 s'atribuïa que, proporcionalment, el barri de Gavarra, per la seva proximitat a la ubicació de la Sindicatura, presentava un nombre més elevat d'expedients. En l'exercici actual, la distribució s'ha equilibrat, tot i que destaca l'increment notable registrat a Gavarra, Sant Ildefons, Almeda i El Pedró, fet que compleix parcialment l'objectiu anunciat d'arribar amb més intensitat a la resta de barris.

## G5: EXPEDIENTS PER TIPUS DE PROMOTOR (COMPARATIU 2024-2025)

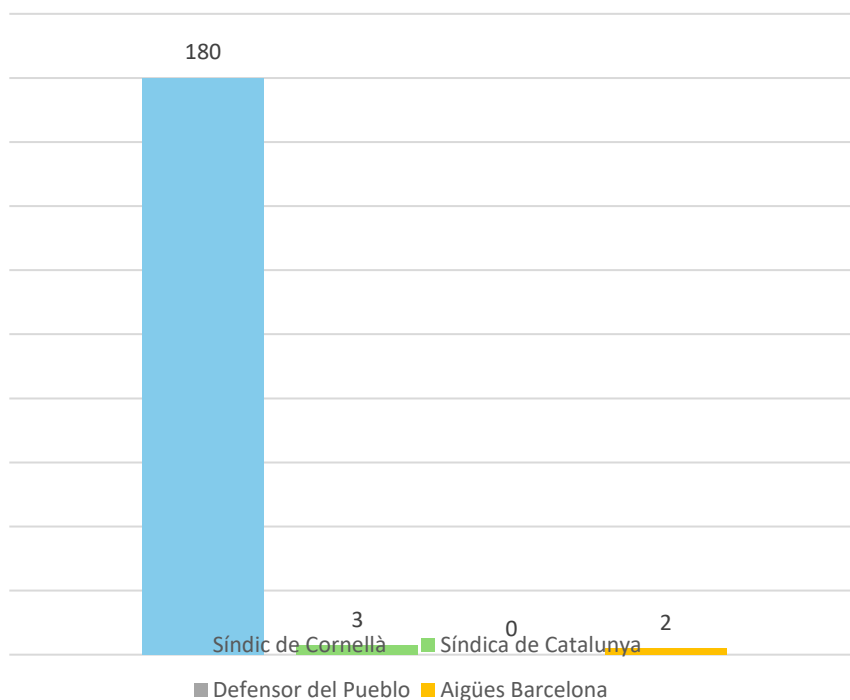


### G5: EXPEDIENTS PER TIPUS DE PROMOTOR

En l'exercici anterior es destacava que, tot i que en la majoria dels casos els expedients afecten a tots els membres de la unitat de convivència, eren les dones, amb un 58%, les principals impulsores d'aquests. L'any 2025 aquest percentatge s'incrementa en cinc punts, situant-se en un 63%.

Els expedients de col·lectius disminueixen i se situen en un 3%. En aquest apartat s'hi engloben comunitats o entitats amb consultes o queixes comunes, a les quals se'ls ha donat el tractament d'un únic expedient.

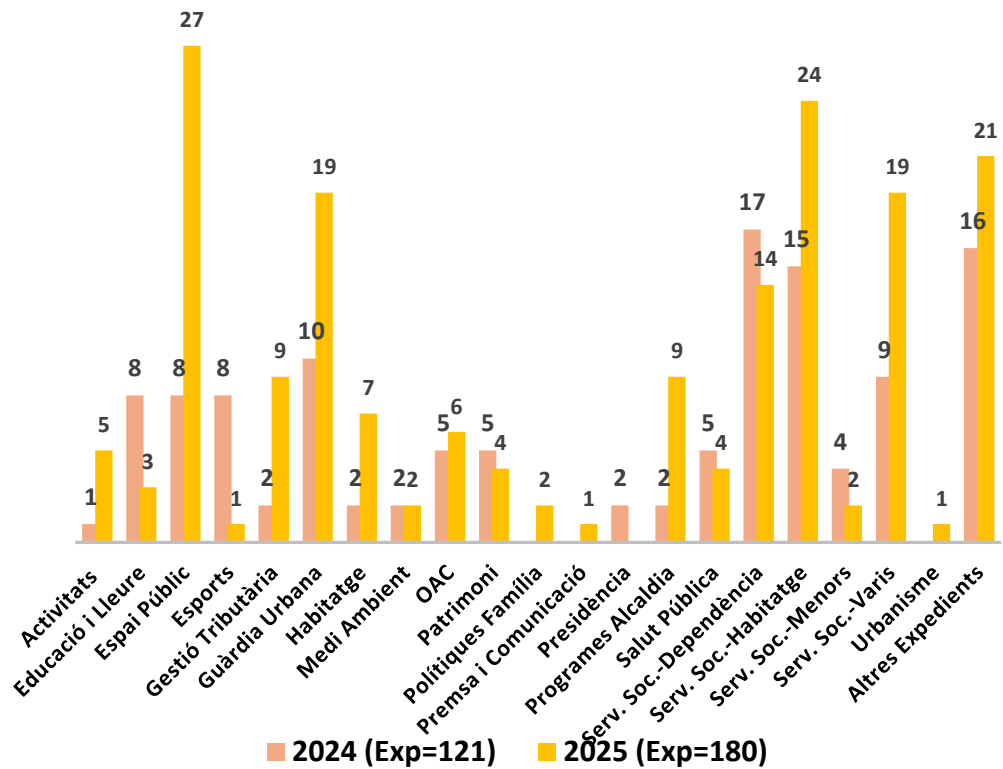
## G6: TRAMITACIÓ DE QUEIXES (185 Exp.)



### G6: TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

El gràfic s'ajusta únicament a les queixes presentades (185 expedients) i al destí que ha tingut la seva tramitació. Així, s'observa que les queixes tramitades pel Síndic de Cornellà representen el 98,38% del total. Les que han estat traslladades a la Síndica de Catalunya suposen un 1,62%. Durant l'exercici no s'ha transmès cap queixa al Defensor del Pueblo.

## G7: EXPEDIENTS DE QUEIXA PER DEPARTAMENTS (COMPARATIU 2024-2025)

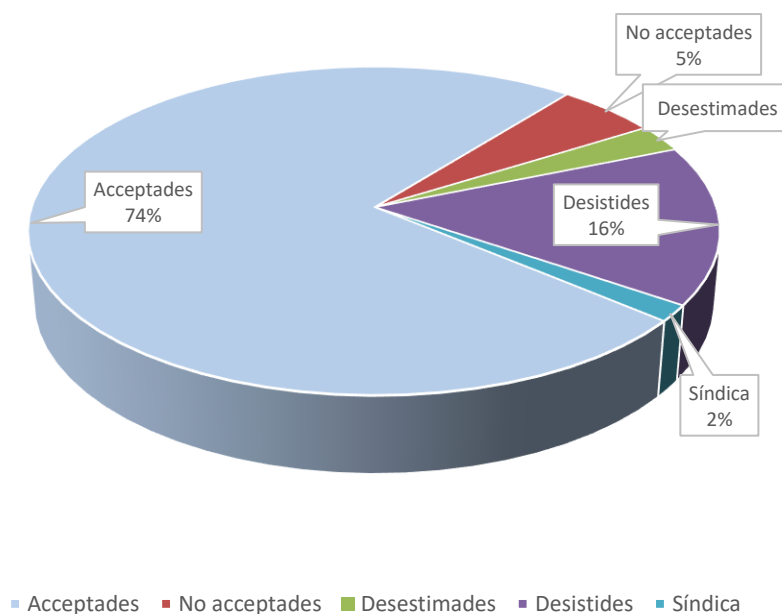


### G7: QUEIXES PER DEPARTAMENTS

Aquest gràfic mostra el destí per departaments de l'Administració municipal dels 180 expedients de queixa, alhora que estableix un comparatiu entre els anys 2024 i 2025. Cal destacar l'increment d'expedients en departaments com Espai Públic, Guàrdia Urbana, Programes de Alcaldia i Serveis Socials en temes relacionats amb l'habitatge.

D'altra banda cal destacar el descens dels expedients corresponents a Dependència. Tot i que les mesures adoptades no han permès resoldre completament els retards acumulats, sí han contribuït a reduir el nombre de queixes, que han passat de representar un 14% del total l'any 2024 a un 7,7% l'any 2025.

## G8: DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES (185 Exp.)

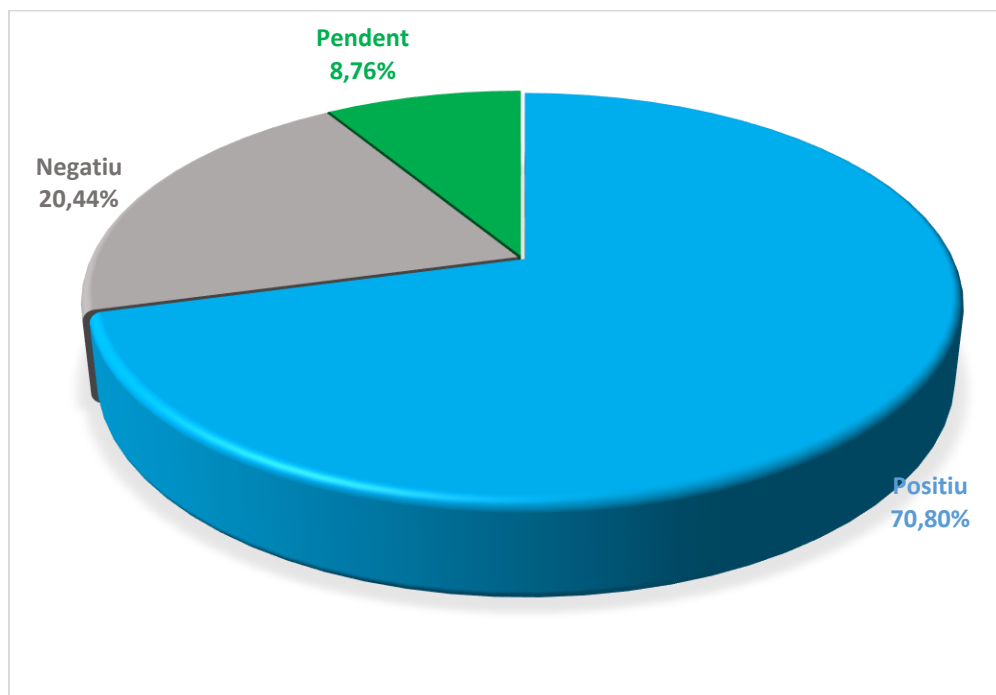


### **G8: DISTRIBUCIÓ DE LES QUEIXES**

*Dels 185 expedients de queixa tramitats per la Sindicatura de Greuges Cornellà, el gràfic reflecteix que un 74% han estat acceptats. Un 5% casos no van ser acceptats per diferents motius (existència de processos judicials oberts, conflictes entre particulars, etc.).*

*En el 16% expedients, les persones promotores de les queixes van desistir de manera fefaent o bé se'ls va donar per desistits després de ser requerides, en no aportar les dades personals o la documentació necessària per a la tramitació de l'expedient. Finalment, en un 3% dels expedients la queixa inicial va ser desestimada en constatar-se, amb posterioritat a la seva obertura, la manca de competència en el cas.*

## G9: RESULTAT DE LES QUEIXES ADMESES (137



### **G9: RESULTAT DE LES QUEIXES ADMESES**

*Dels 137 expedients de queixa admesos, el 71% han tingut un resultat positiu i, per tant, han comportat una resposta o actuació de l'Administració favorable al ciutadà/a, en alguns casos de manera parcial.*

*El 20% dels expedients, tot i haver-hi resposta, aquesta no ha estat favorable a la pretensió del promotor/a de la queixa.*

*Finalment, un 9% dels casos resten encara pendents de resolució o amb tramitació temporalment aturada.*



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat

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

---

### **3) EXPEDIENTS DE QUEIXA 2025**

## 3.1) ACTIVITATS

### Exp. 2025026Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per soroll excessiu generat per les càmeres frigorífiques d'un supermercat, que provoca molèsties significatives al veïnat.*

*Sol·licita la intervenció del Síndic, perquè requereixi a l'Ajuntament l'adopció de les mesures correctores oportunes.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Activitats.*

**Tràmit: Positiu**

*Es comunica al ciutadà, que el departament va realitzar una inspecció al local responsable de les molèsties, i que l'element causant dels sorolls serà reparat en breu.*

### Exp. 2025043Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la instal·lació d'una màquina d'aire condicionat per part d'un veí, situada a 70 cm de la seva finestra i col·locada sense autorització comunitària, malgrat una denegació prèvia l'any 2000.*

*L'Ajuntament informa, que realitzada inspecció ocular, es tracta d'un assumpte entre particulars.*

**Actuacions:**

*Se li ofereix orientació sobre l'assumpte, tot indicant-li que, si necessita un assessorament més específic, haurà d'adreçar-se a professionals especialitzats, en tractar-se d'un assumpte entre particulars.*

**Tràmit: Desestimat**

### Exp. 2025092Q

**Assumpte:**

*Els veïns presenten queixa pel soroll constant de les màquines d'aire condicionat de la comissaria dels Mossos d'Esquadra, que s'intensifica durant la nit amb un soroll molt fort cada 15 minuts. La situació els impedeix dormir amb les finestres obertes en època de calor.*

*Manifesten que aquesta afectació continuada està perjudicant la seva salut i descans.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de la Guàrdia Urbana.*

*Petició d'informe al Departament d'Estudis i Actuacions Ambientals.*

*Petició d'informe al Departament d'Activitats i Ordenances.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*La Guàrdia Urbana realitza una sonometria a la Comissaria, resultant positiva. Per aquest motiu, se sol·licita que l'Ajuntament, insti el Departament d'Interior de la Generalitat a adoptar les mesures necessàries per eliminar les molèsties generades pels aparells de climatització. Igualment, es demana que, fins que aquestes actuacions*



*siguin efectives, la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Cornellà en limiti el funcionament durant l'horari nocturn.*

### **Exp. 2025093Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana denuncia un increment de soroll al seu carrer del barri de Sant Ildefons, provocat principalment per la terrassa d'un bar oberta fins a les dues de la matinada i per grups que toquen instruments a l'edifici públic Roger de Llúria. Aquestes molèsties impedeixen el descans dels veïns, que dormen amb les finestres obertes durant el període estival.*

*Sol·licita que s'adoptin mesures perquè el bar mantingui portes i finestres tancades, i que, igualment, a l'edifici públic aquestes romanguin tancades durant les actuacions dels grups, per garantir el descans veïnal.*

**Actuacions:**

*No remet les dades sol·licitades.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025102Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa que el mercat ambulant dels dijous bloqueja els accessos als pàrquings privats, impeding entrar o sortir amb el vehicle i generant greus molèsties.*

*Sol·licita revisar la ubicació del mercat i valorar el seu trasllat a un espai que no afecti els residents.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Activitats.*

**Tràmit: Positiu**

*Atenent la informació rebuda, en el Ple del 23 de juliol es va aprovar la modificació de l'Ordenança Municipal de venda no sedentària, fet que possibilita el canvi d'ubicació del mercat ambulant de la Gavarra per motius de seguretat i emergència. Aquest s'integrarà amb el mercat de la plaça del mercat del barri de Sant Ildefons. El trasllat es durà a terme a partir del 7 de gener de 2026.*

---

## **NOTA**

*L'expedient 2025092Q ha estat resolt favorablement, però les mesures a executar depenen del Departament d'Interior de la Generalitat. El retard en la seva execució ocasiona greus trastorns en el descans del veïnat. Per aquest motiu, més enllà del seguiment que realitza la Sindicatura, es considera convenient que des de l'Administració municipal s'insti perquè la substitució dels aparells de refrigeració es dugui a terme abans de l'inici de l'època estival, evitant així l'agreuement de l'impacte acústic.*

---

## 3.2) EDUCACIÓ I LLEURE

### Exp. 2025067Q

**Assumpte:**

La ciutadana presenta queixa per desacord amb les mesures disciplinàries imposades a la seva filla de dotze anys a l'Institut Francesc Macià, considerant que els fets atribuïts no s'ajusten a la realitat.

Malgrat diverses reunions amb el centre, la família rebutja les mesures aplicades i no ha obtingut cap solució.

**Actuacions:**

Actuacions davant de l'Institut Francesc Macià.

**Tràmit: Positiu**

Es van acordar accions i compromisos amb la família i l'equip docent, prioritzant el benestar de la menor i el compliment de les normes del centre. No havent rebut noves comunicacions per part de la ciutadana, s'entén que la situació ha evolucionat favorablement.

### Exp. 2025079Q

**Assumpte:**

Famílies d'alumnes amb discapacitat del centre d'educació especial Virolai denuncien que les absències de tutors i professionals no es cobren adequadament. Això provoca la interrupció de teràpies i suports previstos als plans individualitzats, afectant el progrés dels infants. Asseguren que la situació és recurrent, que no se'ls informa correctament i que, al final del curs, no es poden completar els informes per manca de continuïtat educativa.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament d'Educació.

**Tràmit: Positiu**

Educació informa que, en els darrers cursos, s'han detectat dificultats per cobrir vacants temporals de manera immediata, a causa de la manca de candidats disponibles i de renúncies derivades d'oportunitats laborals alternatives. Aquesta situació ha obligat a utilitzar mecanismes extraordinaris de contractació urgent. Paral·lelament, l'Ajuntament reafirma el seu compromís amb la continuïtat dels serveis públics essencials i continuarà aplicant mesures de reforç per assegurar el funcionament ordinari dels centres municipals.

S'assenyala, a més, la incorporació de dues educadores especialitzades que es mantenen als seus llocs. En aquest context, es valora positivament la resolució del cas, considerant que la queixa ha contribuït a detectar i corregir la situació i a impulsar millores en la qualitat del servei educatiu.



### **Exp. 2025097Q**

#### **Assumpte:**

La ciutadana presenta queixa pel casal d'estiu on li accepten tres setmanes al seu fill de tretze anys, diagnosticat amb TDH, però diu cobraran les sis setmanes de l'ajuda que li han concedit l'Ajuntament de Cornellà.

Sol·licita la intervenció del Síndic per poder fer el casal les sis setmanes i, si no fos així, poder abonar les que realment realitzi.

#### **Actuacions:**

Sol·licitud d'informació davant del Departament de Serveis Socials.

#### **Tràmit: Positiu**

Un cop efectuades les actuacions amb l'entitat i amb els Serveis Socials, es va informar que la situació havia quedat resolta. La inscripció del menor es va formalitzar per al període disponible, amb el suport necessari, i es va ajustar l'ajut municipal al nombre real de setmanes concedides, la qual cosa va permetre completar el tràmit sense incidències.

### 3.3) ESPAI PÚBLIC

#### Exp. 2025004Q

**Assumpte:**

*La ciutadana actuant en nom dels residents del bloc corresponent, presenta queixa sol·licitant la reubicació dels contenidors de residus, aprofitant les obres que s'estan duent a terme a la via pública.*

*Sol·licita que es modifiquin els emplaçaments dels contenidors, per minimitzar les molèsties als veïns i garantir la correcta accessibilitat.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Un cop fetes les actuacions amb el departament, se'ns comunica que s'accepta el suggeriment realitzat al perquè no afecta el seu emplaçament a les configuracions urbanístiques i a la seguretat viària i, es procedirà al canvi.*

#### Exp. 2025011Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la manca d'accessibilitat a la plaça Reus, on les persones majors, i amb mobilitat reduïda, no poden utilitzar les escales i han de realitzar llargs desviaments. La plaça no ha rebut manteniment des de fa dècades.*

*Sol·licita l'adequació de l'accés i la reparació del paviment, per garantir la mobilitat i seguretat del veïnat.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Es van iniciar gestions amb el departament, que informa que a la plaça afectada ja s'han realitzat diverses actuacions per corregir el desnivell existent i millorar l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda. Així mateix, es destaca l'habilitació d'una rampa per millorar dita accessibilitat.*

*El departament indica que es revisarà novament l'estat de l'espai per valorar possibles millores addicionals. La Sindicatura farà seguiment d'aquesta revisió i de les actuacions que se'n puguin derivar.*

#### Exp. 2025012Q

**Assumpte:**

*La ciutadana dirigeix queixa per la presència d'una plaga d'eruga processonària al barri d'Almeda, als parcs i zones de pipicans, incloent-hi el parc de Can Mercader.*

*Sol·licita l'adopció urgent de mesures de control per a evitar riscos per als animals de companyia i el veïnat.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**



*Es va contactar amb el departament, que informa que el problema detectat es deu a l'avançament de l'aparició d'erugues a causa de les altes temperatures. Això ha dificultat que les tasques de poda previsibles es poguessin efectuar amb prou antelació per minimitzar l'afectació.*

*S'indica que els treballs ja s'han iniciat i que s'estan aplicant amb la màxima urgència les mesures necessàries per solucionar la situació.*

### **Exp. 2025015Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per l'acumulació d'aigua a un carrer del barri La Gavarra, a causa de l'obstrucció de les clavegueres. Això provoca l'acumulació d'aigua als carrers quan plou intensament.*

*Sol·licita la neteja de les clavegueres per a evitar molèsties i riscos en la zona.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Es va traslladar la incidència al departament competent per donar resposta al problema d'acumulació d'aigua en episodis de pluja. Aquest comunica que ha realitzat les tasques necessàries i la incidència ha quedat resolta.*

### **Exp. 2025019Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana dirigeix queixa per un problema d'insalubritat causat per una veïna, abocant de manera reiterada residus líquids i sòlids d'animals, generant olors intenses i afectant l'entrada de l'habitatge d'una família amb menors. Les reclamacions fetes a l'Ajuntament no han obtingut resposta.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament d'Espai Públic.*

*Petició d'informe al Departament de Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Negatiu**

*Dels informes rebuts es constata que han existit conflictes entre els veïns, amb intervenció de la Guàrdia Urbana. Realitzades les corresponents comprovacions, se'ns informa que la zona i la vorera es troben netes i seques.*

*Se'ls ha proposat sotmetre al Servei Municipal de Mediació amb la finalitat de fomentar una bona convivència, sense que hi hagi estat acceptat per part de les parts. Si tornen a produir-se els fets descrits, ha d'informar de manera immediata a la Guàrdia Urbana, aportant les proves que consideri necessàries.*

### **Exp. 2025025Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la coincidència en l'horari de neteja dels carrers, amb l'obertura del CEIP L'Areny, ocasionant una congestió vehicular considerable a la zona. Sol·licita la modificació de l'horari de l'escombradora de neteja, proposant que es realitzi fora de les hores d'obertura de l'escola.*

**Actuacions:**

*El ciutadà no ha donat resposta a la sol·licitud de dades o documents requerida.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025042Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà es queixa de la problemàtica en la ubicació de tres bancs a la via pública, per ser utilitzats a altes hores de la nit per persones que consumeixen alcohol, generant molèsties. A més, també realitzen les necessitats fisiològiques a la via pública.*

*Tot i haver presentat diverses queixes a l'Ajuntament i contactat amb la Guàrdia Urbana, la situació persisteix sense una solució efectiva.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Negatiu**

*El Departament d'Espai Públic va informar que els bancs de la zona són molt utilitzats i valorats pels veïns, i que retirar-los no seria adequat. En la reunió se li va recordar que qualsevol conducta incívica s'ha de comunicar a la Guàrdia Urbana.*

### **Exp. 2025050Q**

**Assumpte:**

*L'entitat presenta queixa, per l'acumulació de fulles seques provinents dels arbres confrontants a la Masia de la carretera del Mig, de propietat municipal, generant molèsties.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*El departament informa que la parcel·la en qüestió és de titularitat municipal i que la poda corresponent està programada dins la campanya general prevista.*

### **Exp. 2025068Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per l'incident ocorregut al carrer, en trepitjar una llamborda en mal estat, tacant les seves sabates i no podent ser rentades.*

*Sol·licita que l'Ajuntament es posi en contacte amb l'afectat per a oferir una solució.*

**Actuacions:**

*No és acceptada, al no haver dirigit la seva sol·licitud prèviament a l'Ajuntament, i no aportar la documentació requerida.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025089Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa pel mal estat del parterre al costat de l'aparcament de l'Esportiu Baix Llobregat, amb la gespa visiblement seca per manca de reg.*

*Sol·licita que l'Ajuntament revisi el manteniment de la zona i restableixi el reg, atès que no hi ha restriccions per sequera.*

**Actuacions:**

*Després d'analitzar la comunicació rebuda, s'informa que la Sindicatura no pot admetre la queixa. Ha de realitzar la seva reclamació i sol·licitud a l'Ajuntament. Si*



*aquest no les atén, o considera que la resposta no és correcte, pot dirigir-se llavors a la Sindicatura.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025095Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà manifesta la seva disconformitat amb la substitució dels antics contenidors, ja que els models actuals generen obstruccions, deixalles a l'exterior i avaries freqüents, especialment al contenidor d'orgànica del Passatge dels Rosers. Considera que el sistema és menys higiènic i funcional que l'anterior.*

*Sol·licita que s'avalui la retirada de les reixes i dels mecanismes d'obertura per millorar el servei.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Negatiu**

*El departament ratifica que l'actual sistema de recollida de residus respon a una obligació legal d'adaptació i que, un cop feta la inversió, s'ha de mantenir. També indiquen que, des de la seva implantació, s'han anat aplicant millores per corregir incidències detectades.*

*Des de la Sindicatura es remarca la importància d'atendre amb rapidesa les avaries comunicades pels ciutadans, així com de garantir el manteniment i la neteja dels contenidors. Igualment, es considera necessari reforçar les campanyes de sensibilització i educació sobre la recollida selectiva i vetllar pel seu compliment.*

### **Exp. 2025105Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta, que les mesures del Pla de Mobilitat 2025 han generat dificultats greus per a la càrrega i descàrrega del comerç local, amb una reducció de les vendes.*

*A més, les obres del carrer de Joan Maragall han limitat el seu accés i han provocat danys en vehicles.*

**Actuacions:**

*No havent-se rebut la informació sol·licitada, l'expedient es dona per finalitzat.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025107Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa per la instal·lació d'una torre d'alta tensió enfront del bloc de cases. L'Ajuntament va informar que la instal·lació era subterrània, però la torre roman visible en el lloc. Desconeix si aquestes instal·lacions compleixen amb la normativa vigent.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Es va demanar informació als serveis. La informació recollida, i ja comentada en la reunió mantinguda amb la ciutadana, confirma que el projecte inicial ja preveia la*

*instal·lació de torres en aquell punt, i que el soterrament només estava contemplat al tram que afectava a l'avinguda.*

#### **Exp. 2025114Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa sobre una finca amb porxo i espai exterior d'ús públic però de propietat privada. Sol·licita informació sobre la freqüència de neteja d'aquesta zona, si existeix senyalització que prohibeixi aparcar motos, jugar a pilota o estacionar furgonetes.*

**Actuacions:**

*No havent rebut la informació sol·licitada, l'expedient es dona per finalitzat.*

**Tràmit:** Desistit

#### **Exp. 2025116Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana dirigeix queixa pel deplorable estat de salubritat de la plaça Marsans i dels carrers del seu entorn. Aquests presenten un nivell molt alt de brutícia, i una manca de neteja i manteniment municipal. Aquesta situació provoca males olors sobretot a l'estiu, vulnerant la dignitat dels veïns.*

*Sol·licita una neteja periòdica i suficient dels carrers.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Els serveis municipals indiquen que la neteja es realitza de forma manual i mecànica regularment, i es reforça en períodes de més activitat. Les olors augmenten amb la calor i la manca de pluja, motiu pel qual s'utilitzen productes desodoritzants i s'intensifica la neteja amb aigua, especialment a l'estiu.*

*Malgrat els esforços, l'efectivitat del servei pot reduir-se per l'ús intensiu de l'espai públic i actituds incíviques, fet que es tracta amb campanyes i accions sancionadores.*

*Es recomana que futures incidències es tramitin mitjançant les plataformes municipals habilitades. Es reconeix que la neteja és essencial per a la convivència i que pot ser necessari incrementar la periodicitat en períodes de més calor.*

#### **Exp. 2025117Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa per la ubicació dels contenidors en un carrer del barri Centre, pel soroll que generen i del que també fan els camions quan els buiden, així com per raons de salubritat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Negatiu**

*L'informe conclou que la ubicació actual dels contenidors és la que genera menys afectacions, tenint en compte les limitacions tècniques de recollida i la configuració urbana. S'han estudiat alternatives, però no és viable cap trasllat ni una reducció addicional del nombre de contenidors.*



*Recentment se n'ha retirat un contenidor. I ens informen que s'han adoptat mesures per reduir molèsties, com el reforç de la neteja durant els períodes de més calor i la programació del buidatge per minimitzar sorolls.*

### **Exp. 2025121Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa pel deficient estat de neteja de diversos carrers, on s'observa una acumulació de brutícia i manca de presència regular d'equips de neteja viària.*

*Demana reforçar les tasques de neteja per millorar les condicions d'higiene de l'espai públic.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

#### **Tràmit: Positiu**

*Ens informen que el servei de neteja viària combina l'actuació manual i mecànica amb suport diari de dilluns a dissabte, inclosos repassos a places a les tardes i actuacions en zones de més afluència els diumenges. La neteja amb aigua s'efectua aproximadament cada sis setmanes, tot i que a l'estiu es reforça amb intervals de tres setmanes i equips addicionals per afrontar l'increment de brutícia.*

*Tot i aquests esforços, l'eficiència del servei pot veure's afectada per l'ús intensiu de l'espai públic i per actituds incíviques, motiu pel qual s'impulsen campanyes de sensibilització i s'aplica el règim sancionador quan cal. Es recomana que qualsevol incidència es comuniqui mitjançant els canals municipals establerts.*

*La neteja de l'espai públic és essencial per a la convivència i que pot ser necessari incorporar mesures addicionals per complementar les ja existents i millorar l'estat general de l'entorn urbà.*

### **Exp. 2025133Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana explica que va demanar la instal·lació de dos pivots de gual a la finca de la seva mare, per millorar-li l'accés a la seva llar a causa de la seva mobilitat reduïda. Havent sol·licitat solucions, continua tenint problemes perquè aparquen cotxes i camions en aquests guals.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

#### **Tràmit: Negatiu**

*La informació recollida permet concloure que queda totalment descartada la instal·lació d'un tercer bol·lard, ja que aquest tipus d'elements no estan actualment autoritzats i les concessions atorgades amb anterioritat estan són retirades.*

*Pel que fa a les ocupacions puntuals de zones de gual, aquestes es consideren permeses sempre que siguin estrictament temporals. Si el temps d'ocupació excedeix l'imprescindible i dificulta o impedeix l'entrada o sortida d'un garatge, vulnerant així els drets derivats de la llicència corresponent, cal comunicar-ho a la Guàrdia Urbana perquè actuï mitjançant la sanció i la retirada del vehicle.*

### **Exp. 2025134Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana del carrer Rubió i Ors es queixa per les males olors procedents del clavegueram que afecten l'habitatge. Només s'han fet actuacions superficials, sense resoldre el problema de fons.*

*Expressa que els carrers acumulen brutícia i amb els conductes oberts apareixen insectes al seu domicili, a més, de la inseguretat i la manca de civisme al barri.*

*També es queixa del soroll constant d'una zona de càrrega i descàrrega davant del domicili.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe del Departament d'Espai Públic.*

*Petició d'informe del Departament de Salut Pública.*

#### **Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Un cop rebuda la resposta de l'Administració sobre les verificacions efectuades, l'increment de les tasques de neteja a la zona i la comunicació traslladada al departament competent en Salut pública per al control de paneroles, es dona l'expedient per finalitzat.*

*Tanmateix, es deixa constància de la necessitat de mantenir les inspeccions i controls a l'espai afectat i es recomana investigar l'origen de les olors persistents, malgrat les actuacions de neteja realitzades.*

### **Exp. 2025137Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà acudeix per un incident amb un vehicle municipal a un pas de vianants. Relata que la conductora no va reduir la velocitat ni va respectar el pas de zebra, estant a punt d'atropellar-lo. No va poder anotar la matrícula i assenyala la gravetat del fet, especialment en tractar-se d'un vehicle en servei municipal.*

*Considera que l'incident ha estat traumàtic i demana que es prenguin mesures.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

#### **Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Rebuda la queixa, es van efectuar les gestions pertinents amb el departament del servei, que va informar sobre el volum actual de vehicles operatius. Alhora, es va traslladar la petició d'intensificar, tant en la zona indicada com en tot l'àmbit urbà, la informació relativa als límits de velocitat i la necessitat de conduir amb la màxima precaució.*

*Així mateix, es recomana que, en cas de produir-se incidents similars en el futur, es comuniqui immediatament a la policia local, aportant tota la informació possible sobre el vehicle implicat, per tal de facilitar les tasques d'investigació.*

### **Exp. 2025142Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana es queixa pel mal estat de les tanques i del paviment del parc infantil del carrer La Segarra. Adjunta fotografies que mostren desperfectes, incloent-hi un caragol sobresortit que suposa un risc per als infants.*

*Sol·licita que es realitzin les reparacions necessàries per garantir la seguretat del parc.*



**Actuacions:**

*La ciutadana no respon als intents de comunicació, ni aporta la documentació requerida.*

**Tràmit: Desistit**

**Exp. 2025143Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa d'una retenció de més de 30 minuts al carrer Rubio i Ors un dissabte al matí, causada per la recollida d'escombraries.*

*Sol·licita que el servei de recollida de rebuig es realitzi en horari nocturn per a evitar afectacions al trànsit.*

**Actuacions:**

*La ciutadana no respon als intents de comunicació, ni aporta la documentació requerida.*

**Tràmit: Desistit**

**Exp. 2025152Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa per la manca d'enllumenat públic al carrer Marqués de Cornellà, depenent només de la il·luminació de la vorera oposada, malgrat pagar els mateixos tributs. També reclama el mal estat de les voreres i paviments a causa d'obres i transformacions urbanístiques.*

*Sol·licita una solució immediata davant les molèsties i l'absència de millores.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Segons informació dels serveis municipals, està pendent de canviar les lluminàries, i modificar la projecció de les llums amb direcció cap a les voreres, i no cap als habitatges, com passa amb les que hi ha en l'actualitat.*

*Aquesta nova il·luminació s'hauria de fer entre desembre d'aquest any i gener de 2026. Es demana que, si aquest termini no es compleix o si apareix qualsevol nova incidència, se'ns comuniqui.*

**Exp. 2025169Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana denuncia el mal estat de les rajoles del parc de la Plaça Joan Miró, trencades i aixecades amb risc per als vianants, especialment per als infants i persones grans. Afegeix que, els dies de pluja, provoquen esquitxades de fang en travessar el parc.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens informen que les reparacions ja estan programades dins del Pla de voreres i es preveu executar-les durant el primer semestre de 2026, sempre que no hi hagi imprevistos. Mentrestant, s'han senyalitzat les zones més perilloses per evitar*

accidents. Tot i que els arranjaments formen part del pla de treball de 2026, la Sindicatura ha instat l'Ajuntament a avançar-les tant com sigui possible.

#### **Exp. 2025170Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà s'ha queixat a través de l'Apropteu, del mal estat del Passeig del Canal causat per les arrels dels arbres. Reben una resposta del servei, dient-li que es posaria en contacte amb ell la regidora del sector, havent transcorregut uns mesos i no haver rebut cap comunicació ni explicació al respecte.*

*Sol·licita que l'Administració que ofereixi una resposta adequada.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Espai Públic.*

**Tràmit: Positiu**

*El departament ens ha informat que les reparacions estan previstes dins el Pla de voreres per a l'any 2026. Davant aquesta resposta, la Sindicatura ha instat que els arranjaments s'executin al més aviat possible.*

#### **Exp. 2025171Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà es queixa del mal funcionament de la climatització en diverses biblioteques municipals, especialment la de Sant Ildefons. Durant l'onada de calor, l'aire condicionat no regulava bé la temperatura, i arribat l'hivern continua sense oferir un ambient confortable.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Cultura.*

**Tràmit: Positiu**

*Es va realitzar indagació de les causes.*

*Havent rebut comunicació de la seva part, que la climatització ha estat ja solucionada, donem per finalitzat l'expedient.*

#### **Exp. 2025172Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per l'estat deficient de conservació del carril bici a la ciutat, amb acumulació de forats i esquerdes, provocant caigudes quan circula en patinet.*

**Actuacions:**

*No havent rebut les dades sol·licitades, considerem que desisteix de la seva queixa.*

**Tràmit: Desistit**



---

## **NOTA**

*Tal com es reflecteix en el gràfic G7, les queixes relacionades amb aquest departament s'han multiplicat, passant de 8 a 27 expedients. Vuit d'aquests s'han donat per desistits o no han estat admesos, ja que, en aquests casos, les persones promotores no van facilitar les dades o la documentació requerida o bé sol·licitaven que la Sindicatura dirigís instruccions a l'Administració per solucionar les queixes. En aquestes situacions, s'han derivat perquè presentessin o notifikuessin la corresponent instància davant de l'Ajuntament.*

*D'altra banda, aquest increment també reflecteix una preocupació cívica de la ciutadania pel manteniment adequat dels espais públics i per la possibilitat de gaudir-ne correctament. Aquest interès ha de ser valorat i tingut en compte per l'Administració.*

---

### 3.4) ESPORTS

#### **Exp. 2025153Q**

##### **Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa pel curs de natació per a nens de dos anys en la piscina municipal de Can Mercader, on no es permet l'acompanyament d'un progenitor, a diferència de la piscina de Can Millars. Posa en dubte la idoneïtat, la seguretat i l'adaptació a les necessitats de cada infant. La resposta que ha rebut del coordinador només oferia la devolució de l'import.*

*Sol·licita revisar el funcionament del curs per assegurar un servei adequat per als menors.*

##### **Actuacions:**

*Sol·licitud d'informació a Direcció Piscina.*

**Tràmit: Pendent**



## 3.5) GESTIÓ TRIBUTÀRIA

### Exp. 2025013Q

**Assumpte:**

*El ciutadà reclama que, després d'instal·lar plaques solars, només se li van concedir dos anys de bonificació de l'IBI, mentre que a la seva companya se li van atorgar tres anys per la mateixa actuació.*

*Considera injustificada aquesta diferència i discrepa de la resolució municipal. Assenyala que, segons tècnics municipals, la normativa vigent establiria un període de bonificació superior al que se li ha aplicat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a Gestió Tributària.*

**Tràmit: Negatiu**

*L'informe conclou que en tots dos expedients s'ha aplicat la mateixa normativa i els mateixos criteris. La diferència en els anys bonificats no respon a cap tracte desigual, sinó al moment en què cada persona va presentar la seva sol·licitud i a la documentació exigida. En un cas, la primera petició es va tancar per manca de documents i la bonificació només es va poder aplicar als exercicis posteriors; en l'altre, la sol·licitud es va presentar completa dins del mateix any de la instal·lació, que permet aprofitar tots els exercicis possibles.*

### Exp. 2025024Q

**Assumpte:**

*El ciutadà manifesta el seu malestar pel cost elevat del rebut de l'aigua, que representa prop del 10% dels seus ingressos familiars i inclou, a més del consum, la taxa municipal de recollida de residus i la taxa metropolitana de tractament. Considera injusta l'acumulació d'aquests càrrecs i assenyala que són difícils d'assumir.*

*Sol·licita una explicació sobre la necessitat d'aplicar ambdues taxes i el seu impacte en l'economia familiar.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant el departament de Gestió Tributària*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*La resposta obtinguda de l'Administració, detalla les causes que van conduir a l'establiment de la taxa de residus municipals i el motiu del sistema de cobrament d'aquesta a través del rebut de l'aigua.*

*Destaquem aquells elements de més interès,*

**Obligació legal i naturalesa de la taxa:** *La implantació de la taxa de residus no respon a una decisió discrecional municipal, sinó al compliment d'una obligació legal establerta per la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.*

**Principi de no deficitària:** *La mateixa llei estableix que la taxa ha de reflectir el cost real, directe o indirecte, del servei de recollida, transport i tractament de residus, la qual cosa implica que no pot ser deficitària.*

**Sistema escollit: vinculació amb la factura de l'aigua:** *El sistema adoptat per l'Ajuntament de Cornellà vincula la taxa de residus a la factura del servei d'aigua, un model que ha estat prèviament implantat amb èxit en altres municipis de referència com Barcelona.*

*Aquest sistema permet una gestió eficient, simplifica la recaptació i facilita la comprensió per part de la ciutadania, alhora que es basa en un indicador objectiu com és el consum d'aigua.*

**Model progressiu i criteris de distribució:** La taxa s'ha dissenyat amb criteris de progressivitat, tenint en compte:

- Les dimensions de l'habitatge.
- El consum d'aigua, com a indicador correlacionat amb la generació de residus .

Aquest model permet adaptar la càrrega tributària a la realitat de cada llar, afavorint una distribució més equitativa.

En aquest sentit, cal destacar que aproximadament el **80% de la ciutadania de Cornellà queda inclosa en els dos trams més baixos de la taxa**, fet que evidencia el caràcter socialment equilibrat del sistema.

La importància d'aquesta taxa de residus municipals, unida a la taxa metropolitana de tractament de residus i al cànon i impostos inclosos en el rebut de l'aigua fan, com observa un ciutadà, que el rebut s'assembla cada vegada més al pagament d'una hipoteca. L'elecció d'afegir conceptes dispars a un rebut d'un element de consum bàsic, resulta útil a l'hora de la recaptació. No es pot triar, si no s'abona el total, ens quedem sense subministrament.

La taxa és obligatòria, no vaig agafar el mètode de cobrament. Totes dues decisions requerien un grau més alt d'informació sobre causes, de la forma de càlcul, periodicitat, opcions de cobrament. La limitació de la informació a una notícia de mitjana pàgina en la revista Cornellà Informa del mes gener de 2025, resulta del tot insuficient.

Una mesura tributària com aquesta, que afecta la capacitat econòmica dels ciutadans, requereix una àmplia difusió, d'una comunicació clara i oportuna que permeti conèixer i comprendre el canvi. En definitiva, l'observança de dos components d'una bona administració, la transparència i el respecte al dret a la informació.

**Recomanem** que es publicitin de la forma més idònia i àmplia possible, revista, Web, cartes, etc., les mesures administratives d'interès general, siguin tributàries o d'una altra índole, inclosa la que dona lloc a aquesta queixa.

### **Exp. 2025030Q**

#### **Assumpte:**

La ciutadana exposa que va presentar una sol·licitud de revisió de l'impost de recollida de residus per al petit comerç, però que no ha rebut cap resposta per part de l'Ajuntament, malgrat el temps transcorregut. Manifesta la seva preocupació per la manca de resolució.

Sol·licita que s'atengui la seva petició per poder regularitzar la seva situació tributària.

#### **Actuacions:**

Actuacions davant el departament de Gestió Tributària

**Tràmit: Pendent**

### **Exp. 2025035Q**

#### **Assumpte:**

La ciutadana era titular d'una activitat situada a l'Av. del Parc 34, que va traspasar l'any 2008. No obstant això, continua rebent els rebuts de les taxes de residus.

Sol·licita la baixa definitiva del citat servei associada a aquest domicili.

#### **Actuacions:**



*Actuacions davant del Departament de Gestió Tributària.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*La resolució assenyala que l'origen del problema és la manca de canvi de titularitat en el moment del traspàs de l'activitat, fet que va mantenir activa la taxa. Davant d'això, s'indiquen els tràmits que cal seguir per corregir la situació.*

### **Exp. 2025047Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la incorporació d'una nova taxa anual de 75 a 125 € en els rebuts bimestrals de l'aigua, aplicada sense comunicació prèvia individualitzada. Considera que aquesta manca d'informació vulnera els criteris de transparència. Sol·licita que futurs càrrecs d'aquest tipus es notifiquin nominalment, de manera similar als impostos municipals.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant el departament de Gestió Tributària.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Mateixa resposta que l'expedient 2025024Q*

**Recomanem** que es publicitin de la forma més idònia i àmplia possible, revista, Web, cartes, etc., les mesures administratives d'interès general, siguin tributàries o d'una altra índole, inclosa la que dona lloc a aquesta queixa.

### **Exp. 2025106Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta la seva disconformitat amb l'increment de l'impost de residus, reflectit a la factura de l'aigua amb pujades d'entre el 14% i el 25%. Considera que l'augment és desproporcionat i discriminatori, especialment tenint en compte el pressupost més gran de l'Ajuntament de Cornellà en comparació amb altres municipis del Baix Llobregat.*

*Sol·licita una revisió de la mesura i una justificació adequada del seu impacte.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant el departament de Gestió Tributària.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Mateixa resposta que l'expedient 2025024Q*

**Recomanem** que es publicitin de la forma més idònia i àmplia possible, revista, Web, cartes, etc., les mesures administratives d'interès general, siguin tributàries o d'una altra índole, inclosa la que dona lloc a aquesta queixa.

### **Exp. 2025123Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa perquè ha sol·licitat devolució d'ingressos indeguts a l'Ajuntament, per haver abonat un import superior al corresponent a l'IBI del seu local, a causa d'un error reconegut al valor cadastral.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant de Gestió Tributària.*

**Tràmit: Positiu**

*L'Ajuntament ha acceptat fer la devolució pels anys no prescrits dels imports cobrats de més.*

### **Exp. 2025160Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana acudeix per informar que li han girat rebuts de la taxa de tinença de dos gossos dels anys 2023 i 2024, tot i tenir-ne només un. Va presentar una instància sol·licitant l'anul·lació de la duplictat i li va ser estimada, però el 2025 se li ha tornat a girar rebuts per dos gossos.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant de Gestió Tributària.*

**Tràmit: Positiu**

*Comprovada la duplictat del rebut de la taxa de tinença d'animals, la qual va generar un embargament indegut. L'Administració va reconèixer l'error i va anul·lar la duplictat, donant la raó a la persona afectada.*

*Un cop revisat el cas, s'ha orientat sobre el procediment de reclamació corresponent. L'expedient es dona per tancat, tot indicant que, si la reclamació no obté una resposta satisfactòria, la persona pot tornar a adreçar-se al servei.*

### **Exp. 2025183Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la modificació del Tribut Metropolità per a 2026, que fixa un tipus únic del 0,045 aplicat al valor cadastral.*

*Explica que aquest sistema resulta discriminatori per no considerar l'antiguitat de les revisions cadastrals, generant un tracte desigual entre municipis i vulnerant el principi d'equitat tributària.*

**Actuacions:**

*Actuacions pendents.*

**Tràmit: Pendent**



### 3.6) GUÀRDIA URBANA

#### **Exp. 2025014Q**

**Assumpte:**

*La veïna manifesta les dificultats d'aparcament al barri durant els dies de partit del RCD Espanyol i, de la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana davant els estacionaments indeguts. La Guàrdia Urbana li ha respost que, la mobilitat és elevada pels diversos equipaments i que ja existeixen mesures de regulació, tot i que no poden garantir places per als residents.*

*La ciutadana es queixa del tracte discriminatori per les multes imposades a vehicles del veïnat, comparant-les amb l'absència de sancions en dies de partit.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a la Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Tancat amb recomanació**

*L'oferta d'aparcament durant els esdeveniments esportius és insuficient i, malgrat les mesures aplicades, continuen produint-se estacionaments indeguts que generen molèsties als veïns. Tot reconeixent la importància d'aquestes instal·lacions per al municipi, es considera que no poden perjudicar el dia a dia del barri i, per això, recomana intensificar el control d'accessos, reforçar la vigilància dels estacionaments incorrectes i ampliar les zones d'aparcament disponibles per als residents. Amb aquesta recomanació, s'insta l'Administració a aplicar les mesures necessàries per evitar que aquestes situacions continuïn generant malestar.*

#### **Exp. 2025018Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia que la Guàrdia Urbana el va enregistrar al metro de La Gavarra, per sospita de tinença de drogues, sense trobar-li res. Afegeix, que després de l'escorcoll va detectar que li faltaven unes ulleres d'augment i tabac d'embolicar, i que el tracte rebut no va ser correcte.*

*Demana saber quines mesures es prendran davant aquesta situació.*

**Actuacions:**

*El ciutadà ens comunica que desisteix de la queixa presentada.*

**Tràmit: Desistit**

#### **Exp. 2025034Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia que, després d'unes obres, s'han reservat 17 places d'estacionament per a alguns veïns mitjançant un acord no públic, generant desigualtat en l'ús de l'espai. Demana revisar la legalitat d'aquesta mesura i garantir transparència en la gestió de la via pública.*

*Sol·licita verificar la legalitat de la mesura i garantir la transparència en l'ús de la via pública.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a la Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Negatiu**

*Se'ns informa que la concessió de les places d'aparcament exclusives per als veïns té una durada anual i es renova cada exercici, i que els controls de la Guàrdia Urbana no han detectat duplicitats ni usos fraudulents de les acreditacions. L'assignació d'aquestes places respon a una compensació municipal pels perjudicis que un projecte de l'Ajuntament va causar als veïns afectats.*

*Si existeix controvèrsia sobre si aquesta decisió pot perjudicar altres persones usuàries o vulnerar drets individuals, es tracta d'una qüestió de naturalesa jurídica que únicament poden resoldre els tribunals.*

*Davant la defensa que fa l'Administració de la seva competència, no podent determinar la il·legalitat de l'acord.*

**Exp. 2025036Q**

**Assumpte:**

*Queixa derivada del Síndic de Greuges de Rubí.*

*El ciutadà manifesta no haver rebut cap notificació d'una sanció de trànsit del 24/01/2024, i que la primera comunicació va ser una provisió de constrenyiment el 01/11/24. Va presentar al·legacions per no haver estat notificat amb anterioritat, i posteriorment va rebre una diligència d'embargament.*

*Sol·licita verificar la data i l'acreditació de la notificació inicial per possible indefensió.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a la Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Positiu**

*En la tramitació de la denúncia no hi va intervenir la Guàrdia Urbana i, en tractar-se d'un sistema automàtic de captura d'imatges, totes les notificacions i comunicacions depenen exclusivament de la Diputació de Barcelona. Per ser un organisme supramunicipal, la capacitat d'actuació de la Sindicatura es limita a recopilar informació sobre la possible situació d'indefensió exposada. Com que la Diputació no ha respost al recurs presentat, si la persona vol continuar amb la reclamació haurà d'adreçar-se a la via jurisdiccional administrativa corresponent.*

**Exp. 2025052Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà es queixa que, amb la reducció de carrils i ampliació de voreres en diversos punts del municipi, dificulta greument la circulació en hores punta, concretament a l'avinguda Alps, carretera de Sant Boi i carretera d'Esplugues.*

*Considera que aquestes actuacions generen un efecte de "ratera" en l'entrada i sortida de la ciutat.*

**Actuacions:**

*El ciutadà no ha donat resposta a sol·licitud de dades i documentació requerida.*

**Tràmit: Desistit**



### **Exp. 2025064Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà es queixa de les molèsties acústiques del generador del pàrquing del CAP Bellaterra, que emet un soroll persistent de dia i de nit, dificultant el descans i la ventilació natural de l'habitatge.*

*Sol·licita que es faci revisió, ja que aquests sorolls no poden mantenir-se de forma indefinida.*

**Actuacions:**

*El ciutadà no ha donat resposta a sol·licitud de dades i documentació requerida.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025072Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per una sanció de trànsit de 200 euros, per estacionar suposadament "al mig de la calçada". Manifesta que fa anys que estaciona al mateix punt d'un carrer sense sortida, sense senyalització de prohibició i que no afecta a la circulació.*

*Considera la sanció injusta i sol·licita la revisió de la decisió adoptada.*

**Actuacions:**

*Posats en contacte amb la ciutadana, ens comunica que desisteix de la seva queixa.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025073Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana exposa, que com aspirant en el procés selectiu per a accedir a la Guàrdia Urbana de Cornellà, no ha pogut obtenir el permís A2 per la saturació de la DGT, tot i haver iniciat la formació amb antelació.*

*Demana ajornar el termini de presentació del permís per evitar exclusions injustes i al·lega que hi ha precedents d'aquesta actuació, al municipi de Badalona.*

**Actuacions:**

*Se li comunica a la ciutadana que ha de realitzar reclamació prèvia a l'Ajuntament de Cornellà.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025088Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia que va ser sancionat per consum d'alcohol a la via pública, manifestant que estava consumint dins l'espai habilitat pel mateix local. Així mateix, va sol·licitar que la denúncia fos redactada en català, però l'agent no va atendre aquesta petició.*

*Sol·licita que aquests fets es tinguin en compte en l'expedient sancionador i que es garanteixin els seus drets lingüístics.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a la Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Positiu**

*L'expedient sancionador i totes les comunicacions administratives posteriors s'han tramitat correctament en català, d'acord amb la normativa vigent, i la Guàrdia Urbana ha ofert disculpes per qualsevol possible molèstia ocasionada durant la intervenció. Tot i no entrar a valorar el contingut de l'informe de l'agent, l'actuació de l'Administració ha estat adequada i, per tant, dona per finalitzat l'expedient.*

**Exp. 2025090Q****Assumpte:**

*El ciutadà denuncia sorolls nocturns de l'empresa Nertus –cops provinents de l'interior i els compressors de trens a l'exterior – i que treballen amb les portes obertes. Tot i que la Guàrdia Urbana ha respost amb rapidesa i eficàcia a les incidències tramitades, la situació es repeteix l'endemà, situació que empitjora a l'estiu.*

*Sol·licita que s'adoptin mesures efectives i permanents per garantir al descans del veïnat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a la Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*L'Ajuntament ha dut a terme les actuacions pertinents davant les molèsties per soroll atribuïdes a l'empresa. Segons aquests informes, les sonometries realitzades al llarg dels darrers anys indiquen que els nivells de soroll mesurats es troben dins dels límits legals. Tot i això, aquest compliment normatiu no implica necessàriament que no hi hagi molèsties, ja que determinats sorolls, especialment en horari nocturn, poden afectar el descans encara que no superin els valors permesos. L'actuació municipal ha estat correcta i dona per resolta la queixa, reconeixent alhora que les molèsties percebudes pels veïns són reals i mereixen atenció.*

*Es recomana doncs que, tot i que no és possible limitar l'activitat de l'empresa a partir de certes hores, l'Ajuntament i la companyia haurien d'acordar que les operacions que obliguen a mantenir obertes les portes de l'hangar, com l'entrada o sortida de trens, s'evitin durant l'horari nocturn. Aquesta mesura permetria reduir les molèsties per soroll que afecten el descans veïnal.*

**Exp. 2025094Q****Assumpte:**

*El veí del carrer Gerdera denuncia que els caps de setmana se celebren activitats i actuacions musicals continuades a la plaça Sant Ildefons. Amb el bon temps i les finestres obertes, el soroll constant impedeix el descans al domicili.*

*Demana a l'Ajuntament que valori habilitar un espai alternatiu més adequat per a aquestes activitats.*

**Actuacions:**

*No havent rebut les dades sol·licitades, es dona la queixa per desistida.*

**Tràmit: Desistit**



### **Exp. 2025099Q**

**Assumpte:**

Una veïna del barri Centre-Riera denuncia que els dies de partit de l'Espanyol molts vehicles estacionen de manera irregular, dificultant l'accés i l'aparcament del veïnat. Aquesta situació també obstaculitza el pas de vianants i la cerca d'aparcament. Demana que s'apliquin mesures o sancions per garantir la convivència i la seguretat viària al barri.

**Actuacions:**

No havent rebut les dades sol·licitades, es dona l'expedient per finalitzat.

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025100Q**

**Assumpte:**

Una veïna denuncia la conducta d'un veí conflictiu que crida, posa música alta i ha mostrat comportaments agressius envers adolescents, arribant a intentar agredir un menor i colpejar la porta del seu domicili. Tot i avisar Policia Local i Mossos, no s'ha adoptat cap mesura efectiva.

Sol·licita la intervenció de serveis socials o professionals de salut mental per prevenir riscos i protegir els menors.

**Actuacions:**

No havent rebut les dades sol·licitades, es dona l'expedient per finalitzat.

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025109Q**

**Assumpte:**

Un veí explica que va trobar un individu alterat i presumptament intoxicat dins del portal, i que la resposta policial va trigar gairebé dues hores malgrat diverses trucades. Finalment, hi van acudir agents i van controlar la situació.

El ciutadà expressa desprotecció i reclama més efectius i una millor coordinació i comunicació policial.

**Actuacions:**

Petició d'informe a la Guàrdia Urbana.

**Tràmit: Positiu**

L'informe rebut aclareix que aquell dia es van produir un nombre elevat de serveis que van requerir la presència de patrulles, fet que va comportar que no hi hagués patrulles disponibles per atendre el ciutadà. També s'indica que la mateixa queixa també va ser tramesa a diversos canals municipals i administratius, inclosa la Direcció General de Polícies Locals, el blog de l'alcalde.

Es va facilitar al ciutadà una resposta explicant els motius i lamentat la sensació de desprotecció que pogués haver experimentat.

S'aconsella al ciutadà que, en futures ocasions, abans d'adreçar una queixa a aquesta institució, s'esperï primer la resposta de l'Administració corresponent. En cas de no rebre resposta o de considerar-la incorrecta o lesiva per als drets de la ciutadania, aquesta institució podrà intervenir, sol·licitar la informació necessària, verificant si l'actuació municipal ha estat adequada o si s'ha produït alguna vulneració de drets.

### **Exp. 2025126Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà exposa que, tot i disposar de tota la documentació necessària per exercir la seva activitat vinculada a la Federació Catalana de Caça, pateix molèsties reiterades per part de la Guàrdia Urbana. També denuncia que, en diverses ocasions, s'han retirat ocells a persones que acreditaven tenir la documentació pertinent per al seu transport.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Guàrdia Urbana.*

#### **Tràmit: Positiu**

*La Guàrdia Urbana ens informa que el control d'aquestes activitats es du a terme de manera coordinada entre els cossos policials competents, incloses les unitats especialitzades en medi ambient. Aquestes actuacions han comportat la intervenció d'aus i del material utilitzat per a la seva venda i cria, així com l'aplicació de mesures de comís quan la normativa ho estableix. Els agents actuen conforme a la legislació vigent, verificant l'origen i la documentació dels animals i intervenint en aquells casos que presenten irregularitats.*

*A més, l'informe detalla el marc normatiu que sustenta aquestes intervencions, que inclou la legislació de protecció animal, la prohibició de comercialitzar espècies silvestres sense autorització i les ordenances municipals que regulen l'ús de l'espai públic i prohibeixen activitats comercials no autoritzades.*

*En conclusió, les sancions s'apliquen únicament quan es produeix un incompliment de la normativa. Així, en situacions de compliment estricte de les disposicions aplicables, no procedeix cap sanció ni requisició.*

### **Exp. 2025131Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà manifesta les greus molèsties ocasionades la matinada del 4 al 5 de setembre al voltant del carrer Famades, arran d'un "botellón" que va generar soroll i brutícia fins a hores avançades. Malgrat trucar reiteradament a la Policia Municipal, no es va produir una intervenció efectiva, vulnerant el seu dret al descans i generant una situació d'insalubritat a la via pública.*

*Sol·licita reforçar la vigilància i adoptar mesures per garantir la convivència i la seguretat urbana.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Guàrdia Urbana.*

#### **Tràmit: Positiu**

*L'informe indica que no consten incidències registrades el dia concret esmentat, tot i reconèixer problemes derivats de la proximitat d'establiments d'oci nocturn i del pas de persones que generen molèsties. S'assenyala que la zona és un punt habitual de control policial i que recentment s'hi han interposat diverses denúncies per consum d'alcohol a la via pública.*

*Es remarca la importància que la ciutadania presenti denúncies quan es produeixin situacions similars. Finalment, es constata que, tot i l'atenció continuada dels cossos policials, la problemàtica pot persistir i que és necessària una millor coordinació entre municipis per evitar buits competencials.*



### **Exp. 2025136Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia els conflictes derivats de l'ocupació il·legal d'un habitatge al carrer Ramon Sala, que ha generat sorolls, baralles i greus alteracions de la convivència, malgrat les reiterades trucades a la Guàrdia Urbana.*

*L'expedient està vinculat a la consulta 2025051C.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Positiu**

*Les incidències confirma que la Guàrdia Urbana ha atès totes les seves alertes i ha realitzat les comprovacions corresponents. En la majoria dels casos no s'han detectat infraccions, tot i que s'han aplicat les mesures oportunes quan ha calgut. També es constata que no consten denúncies per alteració de l'ordre en els immobles afectats.*

*La Guàrdia Urbana ha incrementat la vigilància i ha realitzat gestions amb la propietat i amb els òrgans judicials, ja que es tracta d'habitatges amb processos legals en curs. Malgrat aquestes actuacions, es reconeix que la zona presenta una conflictivitat recurrent i que la capacitat d'intervenció està condicionada per factors que depenen de la propietat i de l'àmbit judicial.*

### **Exp. 2025157Q**

**Assumpte:**

*Els veïns denuncien que el local d'oci nocturn "NETWORK" genera sorolls persistents, baralles i greus alteracions de l'ordre públic, amb indicis d'activitats vinculades a substàncies estupefaents. Això provoca inseguretat i afecta el descans i la convivència del barri, requerint sovint presència policial.*

*Sol·liciten reforçar la vigilància, inspeccionar l'establiment i aplicar mesures correctores o sancionadores.*

**Actuacions:**

*El ciutadà no ha aportat les dades sol·licitades per a poder continuar amb l'expedient.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025185Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà es queixa de la restricció del carril dret que hi ha a la sortida de la glorieta d'accés al municipi, la qual genera maniobres brusques i risc d'accidents, especialment per a conductors no familiaritzats amb la zona. Aquesta mesura junt amb la instal·lació d'una cambra de control del carril BUS, compromet la seguretat viària de vehicles i vianants.*

**Actuacions:**

*El ciutadà aporta les dades i la documentació sol·licitada per a poder continuar amb la tramitació de l'expedient.*

**Tràmit: Desistit**

---

**NOTA**

*Les queixes es dupliquen en relació amb l'any 2024. No obstant això, pràcticament la meitat s'han donat per desistides o no han estat admeses, ja que les persones promotores no van facilitar les dades o la documentació requerida, o bé sol·licitaven que la Sindicatura dirigís instruccions a l'Administració per solucionar les queixes. En aquests casos, s'han derivat perquè presentessin o notifiquessin la corresponent instància davant de l'Ajuntament.*

---



## 3.7) HABITATGE

### **Exp. 2025033Q**

**Assumpte:**

La ciutadana presenta queixa perquè el seu fill, amb discapacitat, havia estat adjudicatari d'un pis de lloguer de la promoció de Soler i Cortada, i en el moment d'escollir habitatge se li comunica que ja no queden pisos de dues habitacions disponibles i ha passat a figurar com a primer en la llista de reserva, fet que considera perjudicial i injust.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament d'Habitatge.

**Tràmit: Negatiu**

S'han fet diverses gestions amb el Departament d'Habitatge per revisar detalladament el procés d'adjudicació dels habitatges i les actuacions realitzades. Aquestes gestions confirmen el que ja indicava l'informe inicial, i no s'hi han detectat irregularitats ni en el sorteig ni en les adjudicacions.

La persona interessada ha mantingut entrevistes amb els responsables del departament, que li han facilitat tota la documentació relacionada amb el cas.

Atès que no s'ha obtingut cap informació nova que modifiqui el que ja s'havia conclòs i que no es poden dur a terme més actuacions, es comunica la finalització de l'expedient.

### **Exp. 2025048Q**

**Assumpte:**

La ciutadana exposa que, tot i resultar adjudicatària en un sorteig de VPO i presentar la documentació requerida, l'administració li va denegar l'adjudicació per un error en registrar-la com a família monoparental, malgrat haver declarat ser un matrimoni amb dos fills.

Sol·licita orientació i intervenció per revisar el cas. Indica també que la família busca habitatge a Cornellà i requereix informació sobre alternatives i recursos disponibles.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament d'Habitatge.

**Tràmit: Negatiu**

L'informe rebut, es ratifica en la resposta negativa oferta a la ciutadana. Detallem els elements més rellevants:

- La ciutadana va marcar a la sol·licitud digital la casella incorrecta "monoparental" ....., aquesta errada no es va detectar, ja que el programa informàtic de l'Agència de l'Habitatge no considera una incompatibilitat marcar la casella "monoparental" i que hi hagi més membres adults a la unitat de convivència. Cal fer esment en què hi ha situacions en què conviure amb altres persones no invalida l'opció de tenir la consideració de monoparental.

- El personal de l'Oficina Local d'Habitatge no va detectar l'error; però durant el període d'al·legacions... tampoc no va realitzar cap al·legació alertant de l'error ....."

- Així doncs, no es pot considerar que ..... tingui cap dret d'adjudicació d'un habitatge en aquest procés, perquè no compleix els requisits....”

#### **Exp. 2025071Q**

##### **Assumpte:**

La ciutadana manifesta que ha rebut una comunicació de l'Oficina Local d'Habitatge informant de l'inici imminent de la reclamació judicial del deute per rendes de lloguer. Explica que, per motius de salut coneguts pel departament corresponent i per dificultats econòmiques, no ha pogut complir el pla de pagament acordat.

##### **Actuacions:**

Petició d'informe al Departament d'Habitatge.

##### **Tràmit: Negatiu**

El Síndic ha dut a terme les actuacions pertinents per analitzar el cas i ha sol·licitat informació al departament que ha facilitat l'informe per valorar la situació.

La Sindicatura havia demanat si era possible establir un nou acord de pagament per evitar la via judicial. Tanmateix, l'informe rebut és rotund en negar aquesta possibilitat. L'informe detalla que tots els acords de pagament, malgrat ser molt favorables, han estat incomplets per la persona arrendatària. A més, també assenyala la manca de col·laboració en permetre visites d'inspecció a l'habitatge, cosa que impedeix verificar el compliment de les obligacions no econòmiques del contracte.

#### **Exp. 2025122Q**

##### **Assumpte:**

El ciutadà reclama poder accedir a un habitatge social o a un lloguer assequible que li permeti mantenir la residència al municipi, evitant haver de traslladar-se.

Indica que és prioritari per ell que la seva filla pugui continuar estudiant a Cornellà.

##### **Actuacions:**

Petició davant del Departament d'Habitatge i Immobiliàries del municipi.

##### **Tràmit: Positiu**

S'han fet gestions amb diverses immobiliàries per ajudar-lo a trobar un pis de lloguer en el mercat lliure, però fins ara sense èxit. Com que ja està inscrit al registre corresponent, l'expedient es dona per tancat amb resultat positiu. Tot i això, li indiquen que continuaran buscant opcions de lloguer i li comunicaran qualsevol oportunitat disponible.

#### **Exp. 2025129Q**

##### **Assumpte:**

El ciutadà que resideix en un habitatge de lloguer social i presenta queixa per les contínues molèsties que provoquen els veïns del pis superior, també un habitatge social. Aquesta situació ha provocat que cridin en diverses ocasions a la Guàrdia Urbana i que els denunciats ni tan sols obrin la Porta. Ha denunciat la situació al Departament d'Habitatge, fins i tot han intentat dur a terme una mediació. També exposa haver rebut insults i amenaces.

##### **Actuacions:**

Actuacions davant el Departament d'Habitatge.

##### **Tràmit: Positiu**



*La primera resposta rebuda va ser que se li estava buscant un nou allotjament, als veïns que causaven els problemes i que tal situació ja s'havia donat amb anterioritat en altres immobles. Dos mesos després se'ns comunica que se'ls ha trobat un nou habitatge i que en el termini d'una setmana fessin el canvi.*

*Es dona a conèixer la resposta al promotor de la queixa, que tot i sentir-se atès, ens expressa la seva insatisfacció per haver de patir aquesta greu situació durant mesos, havent provocat trastorns de salut en la seva família.*

### **Exp. 2025139Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa perquè no està d'acord amb el projecte de rehabilitació de la façana del seu edifici en el barri de Sant Ildefons, especialment pel que fa a la modificació de les reixes i la vidriera existents. Indica que l'Oficina d'Habitatge ja li ha denegat la seva petició.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant el Departament d'Habitatge.*

**Tràmit: Positiu**

*Es va acordar amb la ciutadana que, l'arquitecte del projecte mantingui una reunió amb ella per a buscar una solució que respectant el projecte pugui resultar més favorable a la veïna. Ha de tenir-se en compte que el projecte de rehabilitació es va sotmetre a l'aprovació dels veïns i va ser referendat.*

### **Exp. 2025147Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà acudeix per presentar queixa arran del desnonament d'habitatge social per impagament.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant de Serveis Socials i d'Habitatge.*

**Tràmit: Pendent**

---

### **NOTA**

*S'han registrat queixes relatives als processos d'adjudicació d'habitatges de les promocions finalitzades l'any 2025. En un àmbit tan sensible com el de l'habitatge, es recomana extreure les comprovacions i garantir que la informació sobre les normes i el desenvolupament d'aquests processos sigui coneguda i compresa per les persones sol·licitants.*

---

### 3.8) MEDI AMBIENT

#### **Exp. 2025032Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia que, des de la convocatòria de concessió d'horts urbans a finals de 2023, encara no s'ha realitzat el sorteig i que no ha obtingut informació malgrat diverses consultes a Parcs i Jardins. Expressa també preocupació pel deteriorament i la deixadesa de diversos horts.*

*Sol·licita saber on i com adreçar-se a l'Ajuntament per conèixer l'estat de la concessió i la data prevista del sorteig.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Medi Ambient.*

**Tràmit: Positiu**

*Arran de la queixa presentada, Medi Ambient ha facilitat informació detallada sobre la situació actual de les diferents zones d'horts municipals de Cornellà de Llobregat, incloses nombre de parcel·les, destinataris, estat de les concessions i previsió de renovacions dels: horts de Sant Ildefons, horts de Can Mercader i horts Josep Pidelaserra Llach (zona del Rugbi).*

#### **Exp. 2025096Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta el seu malestar pel final de línia de la ruta Monbus M5 a Cornellà Centre, on els autobusos romanen amb el motor encès, generant soroll i contaminació que afecten el veïnat.*

*Sol·licita que s'adoptin mesures per corregir aquesta situació i buscar una ubicació més adequada.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Medi Ambient.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*La resolució formula una recomanació a l'Àrea d'Estudis i Projectes Mediambientals de l'Ajuntament de Cornellà per tal que sol·liciti al Servei de Planificació del Transport de l'AMB un control més rigorós. Exigeix a l'empresa concessionària el detall de les mesures aplicades i els mecanismes que garanteixin el seu compliment, amb l'objectiu de donar una resposta efectiva a la ciutadania.*



### 3.9) OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

#### **Exp. 2025017Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la desestimació del seu empadronament.*

**Actuacions:**

*Amb posterioritat a la presentació de la queixa, i en el transcurs de les actuacions fetes per la Sindicatura, hem conegut que el ciutadà ha sol·licitat l'empadronament en un altre municipi.*

**Tràmit: Desistit**

#### **Exp. 2025077Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana exposa que ha sol·licitat reiteradament, des del mes de febrer, l'empadronament per a ella i el seu fill menor de set anys, i que aquest li ha estat denegat en diverses ocasions.*

*Per aquest motiu, demana la intervenció de la Sindicatura per tal d'obtenir-ne la inscripció.*

**Actuacions:**

*La ciutadana, amb posterioritat a la presentació de la queixa, ens comunica el seu Desistit.*

**Tràmit: Desistit**

#### **Exp. 2025101Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana exposa que va sol·licitar el servei de teleassistència per als seus pares i, davant el retard en la tramitació, el va contractar provisionalment de manera privada. Després d'uns mesos, rep una denegació per motius econòmics. Intenta presentar una instància, però la seu electrònica li genera errors, no havent estat atesa presencialment, tot i acudir dins l'horari publicat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.*

**Tràmit: Negatiu**

*L'informe municipal és insuficient perquè no aclareix possibles fallades del registre telemàtic, ni per què no es va reforçar el personal en hores de molta afluència, ni se la va informar d'alternatives per la tramitació. Per altre banda, no es van publicitar a la web les anomalies que podien provocar demores o suspensió d'un servei bàsic com el registre.*

### **Exp. 2025124Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana exposa que va sol·licitar la inscripció al padró municipal sense disposar de domicili fix, però que aquesta li va ser desestimada, malgrat haver intentat tramitar-la per les vies ordinàries.*

*Sol·licita orientació sobre com procedir per accedir al padró.*

#### **Actuacions:**

*Rebuda la queixa relativa a la denegació de la tramitació d'un empadronament, es van iniciar les actuacions oportunes i es va facilitar orientació sobre el procediment a seguir, inclosa la necessitat de presentar novament la sol·licitud.*

#### **Tràmit: Positiu**

*S'ha efectuat el seguiment del cas i, un cop confirmada l'alta al padró municipal, el tràmit es considera resolt favorablement.*

### **Exp. 2025144Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana manifesta que no pot obtenir l'empadronament per a ella i el seu fill de quatre anys, tot i haver presentat diverses sol·licituds, fet que l'impedeix accedir al servei SIPA mentre es troba en situació de vulnerabilitat i sense domicili estable. Indica que necessita el padró per completar els tràmits escolars del menor i que no ha rebut resposta municipal.*

*Sol·licita suport per garantir la tramitació de l'empadronament i l'accés als serveis vinculats.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe a Procornellà, S.A.*

*Petició d'informe al Departament d'Acció Social.*

*Petició d'informe al Departament de la Guàrdia Urbana.*

*Petició d'informe a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.*

#### **Tràmit: Positiu**

*Es presenta sol·licitud d'inscripció al padró mitjançant domicili fictici, però és desestimada perquè no es compleixen els requisits exigits. La persona aporta un contracte de lloguer d'una habitació en un local i que, segons la informació obtinguda, no consta registrat com a habitatge ni reuneix condicions d'habitabilitat. Per aquest motiu, el contracte no pot acollir-se a la normativa d'arrendaments urbans ni a la regulació de lloguer d'habitacions, i podria ser considerat nul de ple dret.*

*Tenint en compte aquestes circumstàncies, s'ha comunicat i demanat informació als departaments a les actuacions.*

*El Departament de Política Territorial i Habitatge fa una inspecció urbanística i determina que l'espai no és habitable.*

*S'ha realitzat el seguiment del cas i s'ha mantingut comunicació amb la persona interessada, qui ha informat que finalment ha obtingut l'empadronament.*



**Exp. 2025176Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà manifesta que la seva sol·licitud d'empadronament ha estat denegada per no disposar de domicili fix, tot i haver residit prèviament en una habitació de lloguer de la qual el propietari el va donar de baixa.*

*Sol·licita que es reconsideri la denegació.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.*

**Tràmit: Positiu**

*En una primera fase, l'Administració va emetre una resolució negativa respecte a la sol·licitud d'empadronament presentada. Aquesta decisió es va basar en la manca d'un dels requisits establerts per a la inscripció al padró, considerant que la persona interessada no complia els criteris exigits.*

*Posteriorment, es va dictar una segona resolució, aquest cop favorable, que va culminar amb la inscripció al padró municipal en el domicili indicat en la sol·licitud presentada per la persona interessada.*

## 3.10) PATRIMONI

### Exp. 2025057Q

#### **Assumpte:**

*El ciutadà denuncia el tracte rebut en intentar gestionar la inhumació de les cendres del seu pare, informant-lo que no procedirien si no renovava la concessió del nínxol, no constant aquest requisit a la normativa. A més, el formulari d'inhumació només admet el titular o hereu, contrariant l'Ordenança, que permet fer-ho a qualsevol persona legitimada.*

*Sol·licita que s'ajusti el procediment a la normativa vigent i que l'administració li respongui per escrit.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Patrimoni.*

#### **Tràmit: Positiu**

*El departament ens informa que aviat es procedirà a la inhumació del seu pare, tal com havia sol·licitat i que, d'altra banda, les gestions de canvi de titularitat de nínxol estaran resoltes en breu.*

*També ens informen que, en la cita amb el promotor de la queixa, es van produir situacions de conflicte i enfrontament amb les persones del departament, extrem confirmat pel ciutadà, al·legant que "va perdre els papers i que en veu alta va recriminar als treballadors allí presents".*

*En la notificació realitzada se li va comunicar que, que ni l'exabrupte, ni els crits, ni la intimidació són la via adequada per a resoldre els problemes que puguin donar-se. Els treballadors d'aquest departament són els que han resolt el seu cas i el de molts altres ciutadans, i mereixen el respecte de tots.*

### Exp. 2025098Q

#### **Assumpte:**

*La ciutadana denuncia la manca de resposta a la seva sol·licitud de canvi de titularitat d'un nínxol, presentada el maig de 2021. Malgrat haver reiterat la demanda amb noves instàncies el 19/03/2025 i el 28/05/2025 i aportar tota la documentació, no ha obtingut cap contestació.*

*Sol·licita la resolució de l'expedient i una resposta formal a la seva petició.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Patrimoni.*

#### **Tràmit: Positiu**

*El departament ha informat, en resposta al requeriment del Síndic, que el canvi de titularitat del rebut ja s'ha tramitat perquè consti en el padró de 2025. Així mateix, s'ha programat una cita per formalitzar el canvi de titularitat del nínxol durant el mes de setembre de 2025, i el ciutadà serà contactat telefònicament per gestionar-la.*



### **Exp. 2025110Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia que, després de la mort de la seva mare, fa tres anys que espera obtenir el títol de propietat del nínxol, tot i haver complert tots els requisits i haver presentat la documentació i efectuat els pagaments corresponents. Considera que la manca de resposta de l'Ajuntament constitueix un tracte inadequat.*

*Sol·licita el lliurament del títol de propietat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Patrimoni.*

**Tràmit: Positiu**

*El departament ha informat que el Decret de canvi de titularitat sol·licitat pel ciutadà, va ser aprovat. Així mateix, s'indica que la notificació formal del decret serà tramesa immediatament. També demana que es facin arribar al ciutadà les seves disculpes pel retard en la tramitació.*

### **Exp. 2025113Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa pel deteriorament de la neteja i del manteniment del Cementiri Municipal, inclosa la manca d'escaleres per accedir als nínxols familiars. També denuncia que sovint no hi ha personal a l'oficina quan hi hauria d'haver servei. Sol·licita que es restableixi el manteniment adequat i es garanteixi un espai digne i respectuós per a les visites familiars.*

**Actuacions:**

*No s'han rebut les dades sol·licitades al ciutadà per poder continuar la tramitació. En conseqüència, s'entén el Desistit de l'expedient.*

**Tràmit: Desistit**

### 3.11) POLÍTIQUES DE FAMÍLIA

#### **Exp. 2025149Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa pel retard del CDIAP en atendre a la seva filla de dos anys, havent estat informada que l'espera podria superar any.*

*Sol·licita s'avanci la visita*

**Actuacions:**

*Gestions amb el CDIAP.*

**Tràmit: Positiu**

*Va actuar davant la queixa pel retard en l'atenció al CDIAP. Després de demanar informació i analitzar el cas, el servei va assignar una professional per atendre la filla, i les sessions ja s'han iniciat amb resultat positiu.*

#### **Exp. 2025163Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa perquè es pretén donar de baixa el seu fill de quatre anys del CDIAP tot i que, segons la normativa, pot ser atès fins als sis anys.*

**Actuacions:**

*Anàlisi del reglament intern del CDIAP.*

*Gestions amb la direcció del CDIAP.*

**Tràmit: Negatiu**

*Es va propiciar una reunió entre la direcció del centre i la mare del menor. Producte d'ella s'ha acceptat mantenir al menor fins al final del curs escolar, però no ampliar l'atenció fins als 6 anys, atesa la potestat que atorga al centre l'article tercer del Reglament de Règim Intern del CDIAP.*

## 3.12) PREMSA I COMUNICACIÓ

### **Exp. 2025091Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà expressa la seva preocupació pels drets lingüístics en les publicacions de la revista municipal, exposant que no es tracta d'una realitat bilingüe, sinó d'una combinació d'articles i textos en castellà i en català que impedeix que determinats continguts puguin ser llegits en la llengua pròpia de cada persona. Considera que aquesta pràctica vulnera la normativa lingüística i discrimina els catalanoparlants. Sol·licita que el Síndic recomani que les publicacions institucionals siguin íntegrament en català*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Premsa i Comunicació.*

#### **Tràmit: Negatiu**

*L'informe rebut es ratifica en la resposta que l'Administració, de la qual destaquem, " .... l'ús combinat del català i el castellà respon al principi d'accessibilitat lingüística, assegurant que tota la població —independentment de la seva llengua habitual— pugui accedir a la informació municipal de manera comprensible i pròxima."*

*"Així mateix, i atenent al reglament municipal vigent per a l'ús de la Llengua Catalana es regeix pels criteris que estableix aquest Reglament i, supletòriament, per la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i la legislació complementària."*

*"En conseqüència, el model lingüístic aplicat per l'Ajuntament de Cornellà —basat en l'ús generalitzat del català en les comunicacions oficials i el bilingüisme funcional en les comunicacions ciutadanes— s'ajusta plenament al marc jurídic vigent, garanteix els drets lingüístics individuals, i respon als principis de legalitat, igualtat, inclusió i cohesió social."*

*La queixa actual, juntament amb altres comunicacions i consultes sobre aquest tema, han estat la causa perquè el Síndic remeti a l'Ajuntament una Iniciativa d'ofici sobre l'avanç en les garanties dels drets lingüístics.*

### 3.13) PROGRAMES D'ALCALDIA

#### Exp. 2025028Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa en considerar desproporcionada la sanció de 850 € imposada per deixar una capsula de cartó fora del contenidor. Al·lega que és la primera vegada que comet una infracció d'aquest tipus.*

*Sol·licita que s'estudiï una possible reducció de l'import atenent la seva condició de primer infractor i els criteris de proporcionalitat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Programes d'Alcaldia.*

**Tràmit: Negatiu**

*D'acord amb la resposta emesa per l'Administració, l'expedient es dona per finalitzat amb qualificació negativa, atès que la sol·licitud presentada no ha estat estimada.*

*Tot i això, s'ha considerat oportú deixar constància que, en un context en què una part significativa de la població disposa de rendes properes al salari mínim, l'import establert per a una primera infracció en aquesta matèria pot resultar desproporcionat. Se subratlla que la funció reeducadora i dissuasiva de les sancions és compatible amb l'establiment d'escala econòmiques inicials més assumibles, que evitin perjudicis greus i facilitin la correcció de conductes incíviques sense generar rebuig per motius econòmics, reservant els imports més elevats per a casos de reiteració.*

#### Exp. 2025049Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa arran de la sanció imposada a la seva filla menor per consum de substàncies estupefaents a la via pública. Indica que inicialment se'l va informar de la possibilitat de substituir la sanció per treballs en benefici de la comunitat, opció que finalment ha estat denegada.*

*Sol·licita aclarir els motius de la denegació i valorar si existeix alguna altra via de substitució o reducció de l'import sancionador.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Programes d'Alcaldia.*

**Tràmit: Positiu**

*Rebuda la queixa, es van iniciar les actuacions per tal que fos valorada la possibilitat de substituir la sanció econòmica imposada per la realització de cursos o de treballs en benefici de la comunitat.*

*Posteriorment, es va comunicar que la petició havia estat acceptada i que l'Administració traslladaria formalment el canvi de mesura a la persona interessada.*

#### Exp. 2025053Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa contra una sanció municipal que considera injusta i generadora d'inseguretat jurídica, ja que es basa en una ordenança que penalitza els*



destinatari de paquets trobats a l'espai públic, fins i tot quan s'han dipositat correctament en un contenidor.

Sol·licita l'emissió d'un informe, per valorar possibles correccions als criteris aplicats per l'Ajuntament.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament de Programes d'Alcaldia.

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

L'Administració va confirmar la resolució sancionadora, fonamentant-la en la normativa aplicable i en el procediment probatori utilitzat, basat en fotografies, criteris tècnics i màximes d'experiència emprades pels agents actuants.

Tanmateix, en l'anàlisi del cas s'ha constatat que alguns elements aportats per la persona interessada —especialment relacionats amb la mida i la manipulació possible dels objectes que consten a les imatges— no han estat considerats ni valorats en l'informe administratiu, tot i ser rellevants per determinar l'origen dels residus i la solidesa de la prova.

Per aquest motiu, s'emet recomanació perquè l'expedient sigui revisat novament, incorporant la verificació dels elements assenyalats i garantint un examen complet i ajustat a les garanties pròpies del procediment sancionador.

**Exp. 2025115Q**

**Assumpte:**

El ciutadà presenta queixa per una sanció relacionada amb un gos de raça potencialment perillosa. Les reclamacions fetes no han estat admeses per l'Ajuntament, ratificant-se amb l'import de la sanció.

Sol·licita assistència i orientació per trobar una solució adequada al seu cas.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament de Programes d'Alcaldia.

**Tràmit: Negatiu amb recomanació**

L'Administració considera correcta la sanció, perquè el procediment i els drets de defensa van ser garantits, i el mateix interessat va reconèixer part dels fets en les seves reclamacions.

Es recomana que, en futurs procediments, l'Administració complementi la presumpció de veracitat dels agents amb proves objectives com imatges o gravacions, i que es doti els agents dels mitjans necessaris per aportar-les.

**Exp. 2025155Q**

**Assumpte:**

El ciutadà presenta queixa perquè se li ha imposat una sanció derivada d'una inspecció al local 3, ubicat al barri de Sant Ildefons, tot i que ell és titular del local 2 i ho ha reclamat davant l'Ajuntament i la Diputació. Malgrat això, ha rebut un embargament al seu compte bancari per l'import total de la sanció.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament de Programes d'Alcaldia.

**Tràmit: Positiu**

*S'ha revocat les decisions sancionadores i a retornar l'import embargat. El Síndic considera que, tot i l'errada inicial, l'Administració ha corregit la situació de manera proactiva i diligent.*

#### **Exp. 2025159Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana, comerciant des de fa disset anys davant del camp de l'Espanyol, denuncia que un agent li ha comunicat verbalment l'obligació de tancar el negoci dues hores abans dels partits.*

*Sol·licita aclariments sobre la mesura pel greu impacte econòmic que pot tenir en el seu negoci.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Programes d'Alcaldia.*

**Tràmit: Positiu**

*La mesura de tancament d'activitats prèvia als partits no afecta el tipus d'activitat de la interessada. També se l'informa que s'ha aixecat una acta per possibles incompliments normatius i que, per evitar sancions, se li recomana complir estrictament la reglamentació municipal.*

#### **Exp. 2025165Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana, en representació de la Plataforma d'Afectats per la Pacificació de Carrers, denuncia diverses deficiències en la instal·lació de les pilones automàtiques que han generat danys materials, riscos i conflictes veïnals. La Plataforma expressa preocupació per la falta de proporcionalitat, legalitat i transparència en la seva implantació als barris de La Gavarra i El Pedró.*

*Sol·liciten una revisió completa del sistema i dels criteris aplicats.*

**Actuacions:**

*S'ha demanat informació i relació de les incidències que s'han produïts des de la instal·lació de les pilones. S'estudia la documentació presentada per la ciutadana i les respostes obtingudes per la Guàrdia Urbana.*

**Tràmit: Pendent**

#### **Exp. 2025177Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa, que per donar de veure als coloms en un recipient, perquè la font estava avariada, ha estat sancionada amb 850 euros. Troba que la multa és desmesurada i, que no donava menjar com consta a la sanció, sinó aigua.*

**Actuacions:**

*Reunida amb la ciutadana, manifesta que presentarà demanda judicial, i per tant ens hem d'abstenir de qualsevol altra actuació.*

**Tràmit: Desestimat**



### **Exp. 2025184Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà manifesta la seva disconformitat amb l'obligació de tancar els comerços propers al RCDE Stadium dues hores abans dels partits, mesura que considera desproporcionada.*

*Sol·licita informació sobre els motius de la decisió i l'estudi d'alternatives menys lesives per als establiments afectats.*

#### **Actuacions:**

*No presenta les dades sol·licitades. Entenem que desisteix de l'expedient.*

**Tràmit: Desistit**

---

#### **NOTA**

*Les queixes durant l'any 2025 s'han multiplicat per quatre. Es tracta principalment de reclamacions relatives a sancions amb motivacions diverses, però amb dues coincidències comunes: d'una banda, l'elevada quantia dels imports i, de l'altra, el fet que les proves aportades per l'Administració es basin majoritàriament en la prevalença de la declaració d'agents o funcionaris.*

*Resta pendent un expedient relatiu a la instal·lació de les pilones automàtiques. Les actuacions realitzades fins ara tindran continuïtat durant l'any 2026, ateses les controvèrsies que genera aquesta actuació, les incidències produïdes i les diferents valoracions efectuades tant per la persona promotora de la queixa com per l'Administració. Des de la Sindicatura, aquest assumpte és objecte d'estudi, reflexió i verificació de les dades i la documentació aportades.*

---

### 3.14) SALUT PÚBLICA

#### Exp. 2025022Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per diversos problemes greus a la seva comunitat, com inundacions al tercer pis, presència d'ocupes i plagues de rates i paneroles, que han estat notificats a l'Ajuntament reiteradament sense obtenir resposta.*

**Actuacions:**

*No ha donat resposta a la sol·licitud de dades i la documentació requerida, per la qual cosa s'entén que desisteix de l'expedient.*

**Tràmit: Desistit**

#### Exp. 2025031Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per una plaga de rates al seu habitatge que, segons l'empresa de desratització, és causada per l'accés dels animals a través del baixant de la façana, fet que ja li ha provocat diversos danys. Malgrat haver fet obres per reparar-los, sol·licita la intervenció municipal per netejar els jardins i eliminar el focus de plaga. També demana una inspecció al local inferior, una perruqueria, que encara no ha adoptat mesures per erradicar les rates al sostre.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Salut Pública.*

**Tràmit: Positiu**

*L'informe rebut detalla les actuacions dutes a terme en la zona. La interessada no va realitzar comunicació prèvia a l'Ajuntament, al no tenir coneixement del problema, les actuacions han estat genèriques.*

*Es recomana contactar directament amb el Departament de Salut Pública si el problema continua.*

#### Exp. 2025065Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la presència d'abelles davant d'un habitatge situat en un baix. Una veïna va alertar a la Policia Local, que es va limitar a precintat la zona, sense resoldre el problema. Actualment, també s'ha detectat la presència d'abelles a la porteria, en una quantitat considerable.*

*Sol·licita que l'Ajuntament prengui mesures immediates per a eliminar la bresca i evitar riscos de picades.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Salut Pública.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens informen que les abelles són una espècie protegida i, per tant, no es poden eliminar ni fer malbé. Els bombers especialitzats que van intervenir i aplicar les mesures que consideraven adequades.*



*Ens informen també que, si el problema persisteix, cal adreçar-se novament a l'administració municipal mitjançant el Departament de Salut Pública.*

### **Exp. 2025141Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la presència continuada de rates a la plaça Enric Prat de la Riba. Considera insuficients les actuacions dutes a terme fins ara i sol·licita reforçar les mesures de control, inclosa la desratització periòdica a la plaça i als jardins pròxims.*

*Demana a l'Ajuntament un manteniment més constant i efectiu per eliminar el problema.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Salut Pública.*

#### **Tràmit: Positiu**

*El departament ens informa que s'hi estaven fent actuacions per controlar la situació. Tot i que no correspon a aquesta institució demanar detalls tècnics sobre la freqüència dels tractaments, es va requerir un informe per poder donar resposta a la preocupació plantejada.*

*Segons aquest informe, al llarg de l'any s'han realitzat diverses inspeccions i tractaments en punts clau de la zona afectada, incloent-hi àrees enjardinades i sistemes de clavegueram. No s'ha detectat activitat recent de rates ni consum dels productes utilitzats per al control.*

*Amb els controls mensuals i les actuacions puntuals motivades per avisos veïnals, s'espera una millora del problema. En cas que es torni a detectar presència de rates, es demana comunicar-ho a l'Administració i a aquesta institució per continuar el seguiment.*

## 3.15) SERVEIS SOCIALS

### 3.15.1) SERVEIS SOCIALS: Dependència

#### Exp. 2025003Q

**Assumpte:**

La ciutadana exposa que la seva mare, de 92 anys, té reconegut l'ajut per dependència des de 2024, però encara no n'ha rebut el pagament ni cap comunicació de Benestar Social. Només percep la pensió de viduitat i viu en un pis de lloguer, fet que dificulta assumir les despeses de cura.

Sol·licita que s'agilitzi l'abonament de la prestació atorgada.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.

**Tràmit: Tancat amb recomanació**

La promotora de la queixa informa que es va rebre una comunicació dels serveis socials per concertar una cita relacionada amb la tramitació del PIA, però aquesta gestió ja no és necessària perquè la persona afectada ha mort.

L'informe del departament exposa que, malgrat nombrosos intents de contacte telefònic en diferents dies i franges horàries, no s'havia pogut localitzar cap familiar, fins a una data recent.

El Síndic recomana a la resolució que, a més de la prioritat per situacions de més vulnerabilitat, l'edat hauria de formar part dels criteris de priorització en la tramitació del Pla quan s'ha donat el dret ferm de rebre prestacions a través d'una resolució.

#### Exp. 2025005Q

**Assumpte:**

El ciutadà exposa que, el 10 d'abril de 2024, es va reconèixer el grau I de dependència a la seva mare, de 84 anys, i que encara després de vint mesos no ha rebut el PIA (Pla Individual d'Atenció) corresponent.

**Actuacions:**

Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.

**Tràmit: Positiu**

El departament informa que s'ha programat la primera visita per iniciar l'elaboració del PIA, acordada amb la família, en funció de la situació de la persona afectada.

A l'informe sol·licitat, es recorda la petició de què l'edat, juntament amb la situació social, familiar i econòmica, es consideri criteri de prioritat en la tramitació del pla PIA. Serveis Socials indica que no és possible aplicar aquest criteri de manera general, ja que la major part dels expedients actius corresponen a persones d'edat molt avançada, establint el llindar de priorització en un tram d'edat superior als 90 anys.



*Tot i reconèixer que la intervenció ha de centrar-se en les situacions de més vulnerabilitat, és a dir, edats superiors a 80 anys, es manté la recomanació que, a partir d'aquesta edat, aquesta variable s'integri en els criteris de prioritització, basant-se en les dades generals de distribució dels PIA.*

### **Exp. 2025006Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa relacionada amb el grau I de dependència reconegut al seu pare de 93 anys. Malgrat diverses gestions per obtenir informació sobre les prestacions i el retard en l'elaboració del PIA. Només ha rebut respostes de justificació sobre el retard en aquests expedients.*

*Considera injustificada la demora de més de tretze mesos des de la resolució i sol·licita una actuació per agilitzar el procés.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*L'informe ens comunica que s'han dut a terme diversos intents de contacte amb la família per acordar una visita domiciliària amb l'objectiu de realitzar la valoració sociosanitària i de l'entorn, necessària per formalitzar el Pla Individual d'Atenció.*

*Com a resultat del procés, s'ha determinat la prescripció d'una prestació vinculada a la filla, sent aquesta la figura de la cuidadora familiar.*

### **Exp. 2025020Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà exposa que, tot i haver passat deu mesos des de la resolució de dependència del seu sogre de 92 anys que li concedeix Grau I, no ha rebut cap resposta ni actuació per part dels serveis municipals. Expressa el seu malestar per la manca de recursos, l'atenció insuficient de la unitat de Dependència i la desprotecció que això genera en les persones grans.*

*Sol·licita una millora del servei, l'ampliació de personal i una atenció més eficaç.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Se'ns informa que la cita domiciliària per l'elaboració del Pia ja s'ha realitzat.*

*El departament comunica que la tramitació del PIA s'inicia seguint els criteris establerts, es prioritzen els expedients en funció del grau de dependència reconegut. En aquest cas, s'ha aplicat el criteri corresponent al grau assignat.*

*S'informa també que les absències per motius de salut d'una part del personal han provocat retards en la gestió dels PIA. La necessitat d'ampliar els recursos del servei i d'incorporar l'edat com a criteri addicional de prioritització ja havia estat traslladada, i s'indica que s'han dut a terme noves contractacions per millorar la situació.*

### **Exp. 2025023Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa, perquè no ha pogut contactar amb la seva assistenta social i no rep l'atenció necessària. Indica que, per la seva condició física, no es pot desplaçar i necessita ser visitada al seu domicili.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens informa el departament, que s'ha programat una cita amb el servei d'atenció social i que ja s'estan tramitant les actuacions necessàries per solucionar els motius que van originar la queixa.*

### **Exp. 2025045Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa en representació de la seva mare amb Grau III de dependència, perquè tot i les reiterades sol·licituds fetes, els Serveis Socials no han activat les hores d'atenció domiciliària reconegudes a la seva mare, segons la resolució municipal del Servei d'Atenció Domiciliària. Manifesta la seva preocupació per la manca d'execució del servei concedit.*

*Sol·licita la intervenció corresponent per garantir el compliment de la resolució i l'accés efectiu al servei.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*L'informe tramès detalla les incidències i gestions efectuades des de fa anys i assenyala que, en el moment de presentar-se la queixa, encara no s'havia rebut la informació necessària per part de la Generalitat per poder tramitar el pla d'intervenció corresponent al grau de dependència reconegut. Un cop rebuda aquesta informació, el PIA es va elaborar, i segons la ciutadana, des d'aleshores no s'han produït noves incidències.*

### **Exp. 2025062Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà, en representació de la seva mare, presenta queixa per disconformitat amb la resolució de grau de dependència. Considera que no s'ha valorat adequadament l'accessibilitat al seu habitatge, que exigeix pujar 52 graons. L'afectada pateix patologies que limiten greument la seva mobilitat.*

*Sol·licita informació per la revisió de la resolució.*

**Actuacions:**

*Entrevista amb el promotor de la queixa.*

**Tràmit: Positiu**

*S'informa el ciutadà de les vies de reclamació i els ajuts municipals disponibles. Se li orienta perquè es dirigeixi als serveis municipals de Dependència, els quals podran oferir més informació respecte a la reclamació de la revisió de grau. El ciutadà mostra conformitat amb la informació donada.*



### **Exp. 2025081Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana exposa que, tot i que a la seva mare se li ha reconegut el Grau II de dependència, després d'onze mesos encara no s'ha assignat el Servei d'Ajuda a Domicili, malgrat les reiterades gestions, la resposta ha estat sempre negativa amb l'argument que la llista d'espera per a aquest servei és molt àmplia. Sol·licita que s'agilitzi l'atenció.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*La resposta remesa comunica que, el retard en el Servei d'Atenció Domiciliària es deu a criteris de prioritització i a la disponibilitat pressupostària. Com que el cas no es considera de risc, no té prioritat. Si la família creu que les circumstàncies no s'han valorat correctament, ha d'aportar la informació als Serveis Socials perquè ho revisin. Considera el Síndic que, l'augment de sol·licituds d'aquest servei, ha de provocar una adequació en la dotació pressupostària, així i tot, hauran de ser tinguts en compte els criteris de prioritat establerts davant l'Administració, donar coneixement previ d'ells als sol·licitants, aportant la informació necessària.*

### **Exp. 2025148Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta reclamació, perquè no rep resposta dels Serveis Socials a les seves sol·licituds i, tot i tenir reconegut el grau de dependència, no se li ha assignat cap persona per ajudar-la en les tasques domèstiques.*

*Sol·licita la intervenció necessària per garantir l'accés a l'assistència que li correspon.*

**Actuacions:**

*Gestions davant els Serveis de Dependència.*

**Tràmit: Desestimat**

*Després de revisar la informació i les actuacions del Servei, no s'ha detectat cap manca d'atenció ni mala pràctica per part de la professional assignada. Per tant, el Síndic considera que la queixa no té fonament.*

### **Exp. 2025150Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana actuant en representació de la seva mare, presenta queixa perquè tenint resolució de dependència de Grau I des de setembre de 2024, fins a la data, no ha rebut comunicació o ajuda. Necessita amb urgència atenció perquè la seva situació ha empitjorat.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens informen que, el PIA ja ha estat formalitzat i s'han activat els serveis i prestacions corresponents. Així doncs, es considera la situació com atesa.*

### **Exp. 2025156Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la demora de Serveis Socials, ja que la seva mare, amb un 65% de discapacitat i dependència Grau I, espera visita des de març. Informa que, en acudir al servei, se li va comunicar un retard aproximat d'un any per manca de personal.*

*Va presentar instància a l'Ajuntament, no havent estat contestada i explica que aquestes demores afecten greument a persones dependents.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

#### **Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Ens informa el departament que, el PIA ja està validat i que s'han adoptat mesures (noves contractacions) per reduir les llistes d'espera.*

*Ha de reconèixer-se que, en els procediments de tramitació, avaluació, resolució i execució derivats de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència, la Generalitat ostenta un paper essencial i, en conseqüència, assumeix responsabilitat en els eventuais retards en la gestió dels expedients. No obstant això, pel que fa a les actuacions que són competència de l'Administració municipal, es recomana que, a més de les mesures contemplades en l'informe, s'analitzin i adoptin mecanismes per agilitzar l'elaboració dels Programes Individuals d'Atenció (PIA), evitant formalismes innecessaris que generen demores contràries als principis i finalitats establerts en la normativa aplicable.*

### **Exp. 2025162Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana, en representació de la seva mare, presenta queixa per la manca de resposta dels Serveis de Dependència. Després de rebre al novembre de 2024 reconeixement de dependència Grau I, passat un any, resta pendent l'elaboració del PIA. Després de diverses trucades i correus electrònics, no ha obtingut cap resposta. Sol·licita ajuda per gestionar la incidència.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

#### **Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Ens informen que, el PIA està en tràmit i s'han pres mesures, ja conegudes, per reduir les llistes d'espera.*

*Coneixem que han d'establir-se prioritats, però cap d'elles ha de ser ni lesiva, ni desmotivadora. Recomanem que desaparegui l'edat com a element discriminatori. Les situacions de risc, així com les malalties greus detectades i acreditades, constitueixen elements objectius. Qualsevol edat que es trobi en confrontació amb els paràmetres establerts com a expectativa de vida, hauria de convertir-se en un element prioritari d'atenció.*

### **Exp. 2025166Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà, en representació del seu avi, de 87 anys, presenta queixa perquè, tot i haver sol·licitat fa més d'un any les ajudes vinculades al Grau II de dependència, encara no*



*ha rebut cap informació ni prestació. Fa tres mesos, se'ls va comunicar telefònicament que rebrien notificació al setembre i començarien a percebre les prestacions, cosa que no s'ha complert.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Ens informen que el PIA (Programa Individual d'Atenció) ja està validat i que s'han pres mesures per reduir les llistes d'espera.*

*Com en altres expedients, el Síndic considera inadequat utilitzar l'edat avançada com a criteri de prioritat i es proposa eliminar-lo. Es fa la mateixa recomanació que en els expedients anteriors.*

**Exp. 2025182Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la manca de resposta de l'Administració, en relació amb la seva sol·licitud de transport adaptat per a la seva germana amb discapacitat. Sol·licita que es doni tràmit i resposta a la seva petició.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*La promotora de la queixa, confirma que la sol·licitud ja li ha estat concedida.*

---

**NOTA**

*Afortunadament, el nombre d'expedients ha disminuït respecte de l'any anterior. Les noves contractacions de professionals, així com la millora en l'atenció telefònica i presencial, han contribuït a reduir la inquietud de la ciutadania. S'ha aconseguit una reducció de les llistes d'espera. També s'han escurçat els terminis d'atenció. El plantejament de la revisió d'alguns protocols pot esdevenir una eina rellevant per evitar tasques, gestions, comprovacions i formalismes innecessaris que generen retards.*

*En diversos expedients s'ha recomanat evitar que l'edat de 90 anys es consideri un criteri de prioritat per a l'atenció. Tenint en compte que l'esperança de vida al país se situa entorn dels 82 anys en els homes i dels 84 en les dones, fixar els 90 anys com a llindar de prioritització resulta injust i genera malestar tant entre les persones afectades i les seves famílies com entre els professionals. Cal, per tant, reflexionar sobre la validesa d'aquest criteri, no pel fet de tenir en compte l'edat, sinó per establir-la en un llindar tan elevat.*

---

### 3.15.2) SERVEIS SOCIALS: Habitatge

#### Exp. 2025007Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa perquè, trobant-se en un procés de desnonament amb data prevista per al 20 de març, necessita accedir amb urgència a una solució residencial adequada.*

*Sol·licita suport per obtenir un allotjament alternatiu davant aquesta situació d'emergència.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

*Actuacions davant del Departament d'Urbanisme.*

**Tràmit: Positiu**

*Es van efectuar gestions amb els Serveis Socials, que van informar que ja s'havia tramitat el certificat de vulnerabilitat al jutjat.*

*Posteriorment, la persona interessada va comunicar la possibilitat d'obtenir un contracte de lloguer de l'habitatge mitjançant el pagament anticipat d'una part significativa de la renda. Es deriva als Serveis Socials per la possibilitat d'obtenció dels recursos.*

#### Exp. 2025008Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa davant el possible desnonament d'un habitatge de lloguer de renda antiga, amb contracte a nom de la seva mare i venciment l'1 de març de 2025. Informa que ha renovat la inscripció per optar a un habitatge de lloguer social.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

*Actuacions davant del Departament d'Urbanisme.*

**Tràmit: Positiu**

*Se'ns ha informat que la ciutadana es troba inclosa a la Mesa d'Emergència.*

#### Exp. 2025009Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa perquè, després de ser desallotjada del seu domicili, ni els Serveis Socials municipals ni la propietat de l'immoble li han donat resposta per poder recuperar els seus béns personals.*

*Sol·licita assistència per reclamar els seus estris.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

*Actuacions davant del Departament d'Urbanisme.*

**Tràmit: Positiu**

*Es va orientar la persona afectada sobre els tràmits a realitzar davant l'autoritat judicial per tal d'obtenir l'autorització necessària per accedir a l'immoble.*



*Posteriorment, la persona interessada va comunicar que havia accedit a un habitatge de lloguer en un altre municipi i que ja havia formalitzat el seu empadronament.*

### **Exp. 2025010Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per una situació de maltractament al domicili i perquè, tant ella com la seva filla, han de deixar l'habitatge que comparteixen amb la seva parella, motiu pel qual ha sol·licitat un pis de lloguer social. Ha interposat una denúncia per maltractaments, però en el judici penal se li va denegar l'ordre d'allunyament. El cas ha estat derivat a Procediment Abreujat.*

**Actuacions:**

*Orientacions a la ciutadana sobre les actuacions a realitzar.*

**Tràmit: Desestimat**

*Atesa l'existència d'una sentència judicial ferma i la tramitació d'un nou procediment judicial en curs, es desestima la queixa presentada.*

### **Exp. 2025016Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per sol·licitar assistència en la recerca d'un habitatge adequat, ja que la seva necessitat principal és disposar d'un lloc estable on viure. Això li permetria mantenir el contacte i la relació amb els seus fills.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

*Actuacions davant del Departament d'Urbanisme.*

**Tràmit: Positiu**

*S'informa que es van iniciar actuacions en dues línies: d'una banda, per tal d'accelerar l'emissió del certificat de vulnerabilitat per part dels Serveis Socials; i, de l'altra, per valorar la possibilitat d'oferir allotjament alternatiu en cas que no s'aconseguís la suspensió del llançament.*

*Posteriorment, es va comunicar que l'ordre de desnonament havia estat suspesa per motius de vulnerabilitat econòmica i social.*

*Tanmateix, davant la previsió que les circumstàncies es puguin repetir, caldrà gestionar amb els Serveis Socials la possible inclusió en la Mesa d'Emergència.*

### **Exp. 2025039Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa arran de què ha rebut la sisena ordre de desnonament, indicant que aquesta vegada podria no quedar paralitzada. Malgrat acreditar el seu grau I de dependència, una filla menor, el marit a l'atur i estar inclosa a la Mesa d'Emergència, no ha rebut cap notificació i sol·licita l'assignació urgent d'un habitatge social.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

*Petició d'informe al Departament d'Urbanisme.*

**Tràmit: Positiu**

*Segons informa el departament, el desnonament ha estat ajornat fins a finals de l'any 2025 i la unitat de convivència figura inscrita a la Mesa d'Emergència d'Habitatge. Es considera que la solució definitiva hauria de provenir d'aquest òrgan.*

#### **Exp. 2025054Q**

##### **Assumpte:**

*La ciutadana, que es troba a un allotjament alternatiu, li van avisar que l'havia de deixar. Presenta queixa amb la finalitat de resoldre aquesta situació i demanar ser incorporada a la Mesa d'Emergència d'habitatge, atesa la necessitat d'una valoració urgent de la seva situació.*

*Sol·licita ajuda per garantir la tramitació i possible inclusió en aquest recurs.*

##### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

##### **Tràmit: Positiu**

*Ens informen que els Serveis Socials han confirmat el manteniment de l'allotjament alternatiu actual. Pel que fa a les notificacions relatives a la possible inclusió en la Mesa d'Emergència, se li comunica que no compleix els requisits establerts per accedir-hi. Entre aquests requisits figura un període mínim d'un any de residència continuada o dos anys de manera discontinua que, avui dia, no es troba acreditat.*

#### **Exp. 2025059Q**

##### **Assumpte:**

*La ciutadana comunica que, després d'un desnonament, es troba allotjada temporalment a una pensió, i estant inclosa a la Mesa d'Emergència, informa que no se li renovarà l'allotjament i que haurà de marxar aviat, sense alternativa per a ella i el seu fill menor.*

*Sol·licita una solució residencial estable amb caràcter urgent.*

##### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

##### **Tràmit: Positiu**

*Ens informa Serveis Socials, que l'allotjament seria renovat, informació que li va ser comunicada tant per la Sindicatura com per la seva professional referent.*

#### **Exp. 2025060Q**

##### **Assumpte:**

*La ciutadana, que és mare monoparental, actualment desocupada i allotjada temporalment en un alberg després d'un desnonament, amb previsió que el recurs finalitzi el 28 de desembre. Sense suport familiar i amb recursos limitats, està pendent d'iniciar un Pla d'Ocupació i del reconeixement de discapacitat per malaltia mental.*

*Sol·licita ajuda urgent per accedir a un allotjament adequat i segur.*

##### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

##### **Tràmit: Positiu**

*Serveis Socials ens va informar, que l'allotjament alternatiu es mantenia i que també es valorava la seva entrada a la Mesa d'Emergència, informació que li va ser comunicada de manera immediata.*



### **Exp. 2025066Q**

**Assumpte:**

*La família, formada per dos adults i tres menors, es troba en situació de greu vulnerabilitat social després d'una sortida forçada del seu país per amenaces vinculades al narcoterrorisme. A l'arribada a Espanya no van poder formalitzar sol·licitud d'asil i estan tramitant l'arrelament familiar. El més petit dels fills va néixer a Espanya i és l'únic que té la nacionalitat espanyola. No tenen recursos econòmics i d'habitatge estable, malgrat haver sol·licitat reiteradament suport social i residencial.*

**Actuacions:**

*La ciutadana no viu a Cornellà, i hem de desestimar la seva queixa.*

**Tràmit: Desestimat**

### **Exp. 2025069Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana comunica que a finals de maig haurà de desallotjar la pensió on resideix amb els seus fills menors, quedant-se sense habitatge. Davant aquest risc d'exclusió residencial imminent, sol·licita suport urgent.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Serveis Socials ens informa que es va poder allargar l'estada en l'allotjament alternatiu. El retard en el pagament de l'ajuda per a la pensió es deu als procediments necessaris per gestionar despesa pública, tot i que la professional referent s'ha mantingut en contacte constant amb l'establiment per assegurar-los el cobrament.*

*La promotora rep ajuts amb l'objectiu que pugui trobar allotjament pel seu compte. També es constata que rep àpats cuinats des de fa més d'un any i d'altres ajuts pels menors.*

### **Exp. 2025074Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana, mare de tres menors escolaritzats al CEIP Anselm Clavé, es troba en situació d'exclusió residencial després d'un conflicte en el lloguer d'habitatge que li va comportar la pèrdua de fiança i pertinences. Actualment, està allotjada temporalment en una pensió, amb data de sortida pròxima i sense alternativa residencial per als seus fills i per a ella.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Serveis Socials van informar que el termini d'estada s'allargava temporalment, però advertint que havia de buscar un habitatge perquè la situació no podia mantenir-se de manera indefinida. Més endavant, es va rebre una nova queixa relacionada amb la presència d'insectes a l'allotjament i la manca de resposta dels Serveis Socials. En contactar amb aquest departament, es va confirmar que ja estaven tramitant el seu trasllat a una pensió a Cornellà, gestió que finalment es va dur a terme.*

### **Exp. 2025082Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana acudeix al Síndic per sol·licitar ajut en l'accés a un allotjament per a ella i els seus tres fills. Manifesta en una situació de precarietat, sent família monoparental.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Serveis Socials ens comunica que la sol·licitud d'allotjament alternatiu seria finalment atesa.*

### **Exp. 2025083Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa perquè, tot i haver-se adreçat als Serveis Socials per sol·licitar un allotjament, no ha rebut l'atenció necessària ni cap resposta a la seva petició.*

*Sol·licita rebre suport per accedir a un allotjament, atesa la seva situació de necessitat.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Un cop verificats els requisits necessaris, es va comunicar tant des dels Serveis Socials com per part seva que la seva sol·licitud d'allotjament alternatiu seria finalment atesa.*

### **Exp. 2025084Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa perquè ell i la seva família corren el risc de quedar-se al carrer, ja que l'habitatge on resideixen han rebut un avís de desnonament.*

*Sol·liciten una solució urgent d'allotjament davant la situació de vulnerabilitat.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*L'informe de Serveis Socials conclou que no es reunien els criteris d'estada i vulnerabilitat, i per aquest motiu la seva petició d'un allotjament alternatiu no va poder ser acceptada.*

### **Exp. 2025104Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana desnonada de Can Rosés, demana allotjament alternatiu per la seva família, ja que l'habitatge on resideixen actualment serà derruït.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*La ciutadana no reunia els requisits i, per tant, la sol·licitud d'allotjament alternatiu no va ser acceptada.*



### **Exp. 2025108Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà informa del desallotjament de l'immoble situat a la Ctra. d'Hospitalet arran de l'enderrocament de la finca, on ocupava un dels departaments. Davant la seva situació de precarietat, sol·licita que l'Ajuntament li proporcioni un allotjament alternatiu.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*Serveis Socials informa que només podrien oferir allotjament a aquelles persones que complissin els requisits d'estada i vulnerabilitat. Un cop analitzada la seva situació, es va determinar que no reunia els requisits establerts, i per això la seva sol·licitud d'allotjament alternatiu no va ser acceptada.*

### **Exp. 2025111Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita un allotjament alternatiu arran d'una notificació judicial que requereix el desallotjament del seu habitatge.*

*Sol·licita suport municipal per evitar quedar-se sense residència.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*Serveis Socials ens informa que no reunia els requisits establerts i, per aquest motiu, la seva sol·licitud d'allotjament alternatiu no va ser acceptada.*

### **Exp. 2025112Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita un allotjament alternatiu arran d'una notificació judicial de desallotjament que l'obliga a abandonar l'habitatge*

*Sol·licita ajuda per evitar quedar-se sense residència.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*Serveis Socials ens informa que no reuneix els requisits exigits, i per aquest motiu no se li concedeix l'allotjament alternatiu sol·licitat.*

### **Exp. 2025118Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa, ja que no pot arribar amb un acord amb ADIGSA pel deute de lloguer d'habitatge social perquè, el Jutge ha dictat ordre de desnonament.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*El departament ens informa que el desnonament ha estat ajornat.*

### **Exp. 2025119Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana, sol·licita una revisió del seu cas per millorar la seva situació social i de vulnerabilitat. Actualment conviu temporalment amb una persona que li presta suport, sense disposar d'una alternativa estable. Ha demanat atenció als Serveis Socials en diverses ocasions, sense obtenir una resposta favorable.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

#### **Tràmit: Positiu**

*Es va orientar la persona perquè sol·licités l'empadronament i tornés a demanar entrevista als Serveis Socials, alhora que es van fer gestions per obtenir informació sobre el cas. Posteriorment, la ciutadana ens informa que ja estat empadronada i ha aconseguit una feina, qüestió que ha millorat la seva situació i ha fet que no necessiti demanar noves ajudes.*

### **Exp. 2025132Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà ha rebut una ordre d'avís de desnonament remesa pel jutjat, amb el cas actualment en seguiment i tramitació per part dels Serveis Socials.*

*Sol·licita suport per a ell i els quatre fills menors que té a càrrec seu.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

#### **Tràmit: Positiu**

*Ens informa el departament que l'execució ha estat ajornada. Es troba en tràmit d'inscriure's a la Mesa d'Emergència.*

### **Exp. 2025151Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita informació i suport arran d'un avís perquè al seu pare, persona amb un 65% de discapacitat, abandoni l'allotjament social d'El Prat, on conviu també ella i una filla menor.*

*Sol·licita orientació i intervenció dels serveis corresponents.*

#### **Actuacions:**

*Ens informa Serveis Socials, que els responsables de l'allotjament han pres la decisió de fer-lo fora per irregularitats a les normes de comportament. Sent un cas que resta fora de les competències del Síndic, es desestima la queixa.*

#### **Tràmit: Desestimat**

### **Exp. 2025178Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana es queixa que a l'allotjament alternatiu on resideix, no li deixen utilitzar el servei de bugaderia, perquè necessita que la referent li activi aquesta opció. D'altra banda, Serveis Socials li ha comunicat que haurà de deixar l'allotjament alternatiu, exposa que es troba en una situació de màxima vulnerabilitat, i que li neguen el lloguer d'habitacions al mercat lliure, en tenir una filla petita.*

#### **Actuacions:**



*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Pendent**

---

**NOTA**

*Els desallotjaments i la cerca d'una solució residencial en un mercat descontrolat justifiquen l'augment de les queixes. Un mercat lliure marcat per l'escassetat d'oferta i pels preus elevats empeny la ciutadania a recórrer als serveis públics en demanda d'ajuda.*

*Els allotjaments alternatius, quan es compleixen les condicions i s'ofereixen, constitueixen solucions de caràcter provisional. En molts casos, però, no permeten disposar de serveis adequats ni tan sols de l'espai o la intimitat necessaris perquè les famílies puguin desenvolupar una convivència raonable. Aquestes solucions han de ser observades des d'una perspectiva crítica. No es pot ser complaent davant la manca de normalitat.*

---

### 3.15.3) SERVEIS SOCIALS: Menors

#### **Exp. 2025058Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per manca d'atenció i suport dels Serveis Socials. Manifesta que ha d'afrontar un pagament i que no disposa de cap mitjà per poder assumir-lo.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Es van complir els compromisos assumits: concessió d'ajuda de menjador, suport per al pagament de l'allotjament i assignació d'una treballadora social de referència.*

#### **Exp. 2025145Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta que el seu assistent social no li ha proporcionat la documentació necessària per al servei de menjador. Aquesta manca d'informació ha comportat la denegació de l'ajuda de menjador per al seu fill menor.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Desistit**

*Atesa la manca de compareixença de la persona interessada a la reunió programada per a l'anàlisi de la seva queixa, i no havent aportat justificació ni sol·licitat nova data, s'entén que desisteix de continuar amb el procediment iniciat.*

### 3.15.4) SERVEIS SOCIALS: Varis

#### **Exp. 2025002Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita ajudes econòmiques urgents per mare i filla ucraïneses en situació d'extrema vulnerabilitat, empadronades a Cornellà i sense ingressos ni ajudes. Informa d'un risc imminent de pèrdua d'habitatge i que estan pendents de resolució de l'IMV i la Renda Garantida. No tenen possibilitat de retorn al seu país.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*S'han dut a terme diverses gestions amb l'Administració per intentar solucionar les situacions exposades. Es va facilitar l'accés als Serveis Socials, es van gestionar opcions laborals i es va orientar sobre la tramitació d'ajudes al lloguer a través del departament corresponent. Es va orientar per obtenir certificat dels Serveis Socials que permetés accedir a ajudes d'associacions de refugiats ucraïnesos.*

#### **Exp. 2025021Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà manifesta haver rebut un tracte verbal inapropiat i despectiu per part del personal de Serveis Socials, sota amenaça d'exclusió del servei. En contraposició, del suport adequat rebut per la Creu Roja.*

**Actuacions:**

*Reconeixent-ne la gravetat de la situació del ciutadà, es recomana sol·licitar ajuda mèdica.*

**Tràmit: No acceptat**

#### **Exp. 2025027Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa demanant ajuda econòmica per a activitats extraescolars per al seu fill, al·legant situació de vulnerabilitat social arran d'un desnonament i d'haver sortit d'una relació de violència de gènere amb sentència ferma. Indica manca de seguiment per part dels Serveis Socials des de 2024 i absència d'ajudes vigents. Assenyala també que no rep pensió paterna i que té dificultats d'inserció laboral per motius de conciliació familiar.*

**Actuacions:**

*Gestions davant del Departament de Serveis Socials i del Departament d'Esports.*

**Tràmit: Positiu**

*Es va contactar amb els departaments competents d'Esports i Serveis Socials. La informació obtinguda confirma que existeix un barem d'ajudes econòmiques, perquè els joves puguin accedir a activitats esportives, i que la sol·licitud corresponent ja ha estat presentada per a l'exercici següent, atès que el termini de l'any en curs havia finalitzat.*

*Així mateix, arran de la situació econòmica exposada, els Serveis Socials han ofert accés a altres ajudes vinculades a les despeses de subministraments.*

### **Exp. 2025038Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana manifesta presenta queixa perquè els Serveis Socials no li han prorrogat la seva estada a l'allotjament alternatiu, més enllà de la setmana ja concedida.*

#### **Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

#### **Tràmit: Negatiu**

*Va informar que aquesta circumstància ja s'havia produït anteriorment, que l'emergència inicial havia estat atesa i que la persona disposava de familiars que podien oferir allotjament temporal fins a recuperar l'habitació on residia.*

*Aquesta informació va ser comunicada personalment a la interessada.*

### **Exp. 2025056Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana manifesta un presumpte tracte inadequat per part dels Serveis Socials, tot indicant que es troba en situació d'emergència des de 2020. Assenyala que l'assistent social li denega el dret que se li assigni un nou habitatge social, al·legant que ja disposa d'un amb les mateixes característiques.*

*Per altra banda, manifesta, que té processos judicials oberts per deutes derivats de la compra d'un vehicle i que iniciarà procediment judicial de sol·licitud de segona oportunitat.*

*També li reclamen deute per ingressos indeguts de l'ingrés mínim vital (IMV).*

#### **Actuacions:**

*Vam informar a la ciutadana que, tenint processos judicials oberts per les queixes presentades, el Síndic no pot donar continuïtat l'expedient. En el cas del tracte inadequat dels Serveis Socials, ens informen que, no es pot tramitar sol·licitud d'un nou habitatge social quan en l'actualitat viu amb un.*

#### **Tràmit: Desestimat**

### **Exp. 2025063Q**

#### **Assumpte:**

*El ciutadà, amb tres filles i una discapacitat del 65% amb necessitat de tercera persona, exposa dificultats de contacte i atenció per part dels Serveis Socials des de fa mesos. Des de febrer, no pot accedir a les ajudes alimentàries de la Botiga Solidària per manca de renovació del certificat requerit. Assenyala que aquesta situació deriva de l'absència de seguiment professional.*

#### **Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

#### **Tràmit: Negatiu**

*L'expedient s'ha de tancar amb resultat negatiu, ja que cap de les peticions formulades ha estat atesa. El Síndic ha sol·licitat als Serveis Socials que es descrigui amb detall la motivació de la negativa d'accés a ajudes, com a pràctica d'una bona Administració.*



### **Exp. 2025075Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la manca de resposta dels Serveis Socials a la seva sol·licitud d'ajuda per al pagament del Casal La Gavina. Informa que és família nombrosa amb dues filles menors, una d'elles amb discapacitat reconeguda.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*Se'ns ha informat, de què abans de la presentació de la queixa, la ciutadana coneixia que l'Entitat La Gavina li havia ofert beca per al Casal. Comunicat aquest extrem i sense notícies seves des de llavors, hem d'entendre la certesa de la informació. Preguem a la ciutadana que, per un altre ocasió, en el moment de la realització de la queixa, ens transmeti tota la informació i detalls de la situació, evitant així tramitacions innecessàries i temps necessari per a altres expedients urgents.*

*Ateses aquestes circumstàncies, l'expedient es tanca amb resultat negatiu.*

### **Exp. 2025078Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la manca d'atenció de la seva assistenta social en relació amb la revisió del grau de discapacitat i dependència, l'emissió d'un informe de vulnerabilitat i la gestió dels impagaments del seu habitatge social. Indica desconèixer el procediment per tramitar aquestes sol·licituds i demana orientació per regularitzar la seva situació.*

**Actuacions:**

*Atès que no s'han rebut les dades requerides, l'expedient es dona per finalitzat.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025080Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana denuncia la impossibilitat de comunicació amb la treballadora social des de la primera visita. Refereix haver realitzat múltiples trucades, rebent com a resposta que la professional es troba fora i que serà informada, sense haver obtingut contacte ni resposta.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Se li comunica que es va confirmar que ja té assignada una nova treballadora social, que s'han resolt els tràmits relacionats amb el canvi d'escola i d'institut, que els ajuts de menjador s'estan gestionant i que la resta d'ajuts continuen en tràmit.*

### **Exp. 2025085Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta la denegació de la beca per al casal d'estiu de la seva filla de 6 anys, comunicada per Serveis Socials sense explicació dels motius. Indica que en anys anteriors aquesta ajuda va ser concedida als seus tres fills.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*El departament va informar que aquest ajut no és universal ni correspon a una prestació obligatòria, i que, atesa la situació de la menor, es considerava més adequat un ajut per accedir a la piscina. Opció que va resultar satisfactòria per a la família.*

**Exp. 2025086Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la denegació de l'ajuda per al casal d'estiu dels seus tres fills, tot i ser família nombrosa i sense recursos econòmics per assumir-ne el cost. La nova referent li ha comunicat que, en estar ella de baixa maternal, pot tenir cura dels menors a casa. Assenyala que en anys anteriors els infants han assistit al casal La Gavina i que la denegació dificulta la seva inserció laboral i el dret al temps lliure dels menors.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*Ens van informar, que van demanar reiteradament la documentació necessària per valorar l'ajut, però que una part d'aquesta, especialment la corresponent al progenitor que convivia al domicili, no es va presentar. Sense aquesta informació essencial, l'expedient va quedar incomplet i no es va poder fer la valoració econòmica. Per tant, no es va donar una denegació formal de l'ajut, sinó la impossibilitat de resoldre la sol·licitud per manca de documentació.*

**Exp. 2025087Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la manca d'atenció de la treballadora social de la zona de La Gavarra. Indica que ha sol·licitat ajuda del Banc d'Aliments sense obtenir resposta, tot i haver aportat la documentació requerida.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant de la Creu Roja.*

**Tràmit: Positiu**

*La Creu Roja ens informa que faran entrega a domicili dels kits d'higiene i neteja, i contactaran amb la família per notificar-los les entregues d'aliments.*

**Exp. 2025138Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta que no ha obtingut plaça a l'escola bressol Mag Maginet i que li ha estat impossible contactar amb Serveis Socials, per abordar la seva situació.*

**Actuacions:**

*La ciutadana ens comunica el Desistit de la queixa.*

**Tràmit: Desistit**



### **Exp. 2025140Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la retirada del transport adaptat del seu fill, amb un 81% de discapacitat intel·lectual, per un incident durant el trajecte. Com a únic cuidador de 78 anys i en situació de convalescència, informa que ha d'assumir personalment els desplaçaments a i des de TECSALSA.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Arran de les actuacions dutes a terme davant els Serveis Socials, el cas es va revisar i es va proposar com a solució la incorporació d'un acompanyant en els trajectes d'autocar. Segons la informació facilitada posteriorment, aquesta està funcionant satisfactòriament.*

### **Exp. 2025146Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa pel tall del subministrament d'aigua en un habitatge ocupat on resideix amb la seva filla i la seva neta menors d'edat, i per la manca d'atenció de Serveis Socials des de fa més d'un any.*

*Sol·licita la reactivació del subministrament i l'assignació d'un professional de referència.*

**Actuacions:**

*Gestions davant del Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*El departament ens va comunicar, que el subministrament d'aigua havia estat restablert i que Serveis Socials havia demanat els rebuts corresponents, per poder procedir a l'abonament d'aquests.*

### **Exp. 2025158Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa demanant que els Serveis Socials l'atenguin i li facilitin ajuda per aliments de la Creu Roja, per ella i la seva família, i li emetin la documentació necessària per obtenir ajuda de la Botiga Solidària.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*El departament ens informa que va fer derivació a la Creu Roja el febrer de 2025, però, que només ho fan un cop a l'any per garantir-ne la rotació d'usuaris. Respecte a la derivació a la Botiga Solidària, no poden tramitar-ho a través del SIPA, ha de tenir assistent social referent per poder fer-ho. No poden accedir a recursos residencials públics, ni d'altres d'inserció laboral, perquè es troben en situació irregular.*

### **Exp. 2025164Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta la manca d'atenció durant més d'un mes per la baixa de la seva assistenta social, sense que se li hagi assignat una alternativa.*

*Sol·licita una atenció regular i continuada, per la situació personal i social precària, i expressa la necessitat d'orientació en la presa de decisions.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens informen que s'han donat instruccions, perquè la treballadora social de referència, contacti telefònicament amb la persona interessada per recollir les necessitats i peticions corresponents.*

**Exp. 2025167Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la deficient atenció rebuda dels Serveis Socials, concretament al SIPA, on va acudir per a sol·licitar menjar i allotjament, manifestant una greu situació de precarietat social i econòmica.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

**Tràmit: Negatiu**

*De l'informe rebut indica, que al ciutadà se li ha demanat la documentació acreditativa actualitzada de la seva situació, per poder avaluar elements objectius i fer-ne una correcta valoració. Se li orienta al ciutadà per a la tramitació d'ajuts estatals i autonòmics pertinents, IMV i RGC. Ha estat cobrant la renda garantida, però li van suspendre per no lliurar la documentació requerida.*

**Exp. 2025181Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana, amb família monoparental amb tres fills, sol·licita que l'incloguin en la mesa d'emergència per obtenir un habitatge social.*

**Actuacions:**

*Gestions davant del CIRD.*

*Derivacions als Serveis Socials de Sant Ildefons.*

**Tràmit: Positiu**

*Els departaments ens informen de la realització d'orientació i actuacions, atendre les peticions de la ciutadana.*

---

**NOTA**

*La crisi de l'habitatge, la precarietat laboral, les situacions administratives irregulars i els problemes d'empadronament incrementen el nombre de persones que acudeixen als Serveis Socials. L'adequació de les plantilles és una mesura que, tal com ha succeït en els Serveis de Dependència, contribueix a millorar l'atenció i la qualitat del servei. Cal fer esment també de les queixes relatives a l'atenció i al tracte rebut. Les persones que sol·liciten assistència i ajuda sovint se senten angoixades i, en alguns casos, els*



*resulta difícil comprendre per què no se'ls pot oferir l'ajuda que demanen. Tanmateix, això no ha de ser un obstacle perquè, com succeeix en la gran majoria dels casos, el ciutadà i la seva problemàtica se situïn al centre dels objectius de qualsevol servei d'una bona Administració. Aquesta competència és obligació d'aquells que tenen la potestat d'actuar.*

---

### 3.16) URBANISME

#### **Exp. 2025168Q**

##### **Assumpte:**

*La ciutadana exposa que les obres del seu carrer li impedeixen accedir al seu pàrquing i li dificulta trobar aparcament a la zona.*

*Sol·licita una solució que li permeti accedir a la seva plaça mentre durin les obres.*

##### **Actuacions:**

*Sol·licitud de més informació a la interessada.*

##### **Tràmit:** Desistit

*Havent rebut el seu comunicat de Desistit, es dona l'expedient per finalitzat.*



## 3.17) ALTRES EXPEDIENTS

### **Exp. 2025001Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa per la presumpta manca d'atenció i supervisió a la residència infantil Joan Riu, on està ingressat el seu fill amb autisme i hiperactivitat. Durant un període vacacional, es va fer una fractura en un dit, d'entre 1 i 2 setmanes d'evolució sense atenció sanitària per part del centre. Assenyala deficiències reiterades en la cura personal, alimentació, vestimenta, tracte, comunicació amb la família i gestió de cites mèdiques.*

*Sol·licita que se li derivi a una residència que garanteixi la seva seguretat i una atenció adequada.*

**Actuacions:**

*Recomanació dirigida perquè realitzi actuacions davant la direcció de la residència i el patronat de la Fundació Privada.*

**Tràmit: Tancat amb recomanacions**

*Tot i haver estat atesa la queixa, aquesta resta fora de les possibilitats d'actuació de la Sindicatura, limitant-nos a orientar a la ciutadana.*

### **Exp. 2025029Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana, responsable de l'activitat d'un grup psicoterapèutic, realitzada al C.C. García Nieto, informa de la manca de presència de consergeria al C.C. García Nieto, malgrat que s'havia indicat que la convocatòria s'obriria el desembre de 2024. Aquesta situació impedeix el correcte desenvolupament de l'activitat del grup psicoterapèutic.*

**Actuacions:**

*Sol·licitud d'informació a la direcció del centre i als serveis municipals de l'àrea de Cultura.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens comuniquen que s'està duent a terme el procés de selecció per cobrir la plaça vacant, amb el compromís de procedir a la seva incorporació tan aviat com es coneguessin els resultats de les proves.*

### **Exp. 2025037Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana informa que va ser víctima d'un frau després de rebre un SMS i una trucada d'una persona que es va identificar com a gestor de Deutsche Bank, això la va portar a validar operacions que resultaren ser càrrecs reals. L'entitat va confirmar el frau, es van bloquejar els accessos i es va presentar denúncia als Mossos.*

*Sol·licita la restitució de l'import sostret, en considerar que l'accés fraudulent es va produir malgrat les mesures de seguretat del banc.*

**Actuacions:**

*S'ha recomanat presentar denúncia davant els cossos policials i, consulta a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, on poden oferir orientació i suport específic en*

*matèria de consum. Igualment, s'ha suggerit informar al servei d'atenció al client de l'entitat bancària.*

**Tràmit: No acceptat**

*S'ha informat a la ciutadana que queden fora del seu àmbit competencial, els conflictes derivats de relacions privades i actes delictius.*

### **Exp. 2025040Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana informa que la seva mare, resident de 96 anys a una residència privada de la localitat, va ser agredida per una altra pacient amb antecedents de conductes violentes. L'incident s'atribueix a la manca de supervisió per insuficiència de personal. El centre proposa augmentar la medicació de la resident agredida, malgrat el risc de caigudes associat. A més, comunica a la família que la resident no pot continuar al centre sense oferir cap alternativa clara, quedant la decisió pendent de la direcció.*

**Actuacions:**

*La ciutadana ens comunica que el motiu de la queixa ha quedat resolt.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025041Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà, amb un 92% de discapacitat i un grau III de dependència, resideix al seu domicili amb la seva mare, de 85 anys, i és la seva germana qui assumeix les cures sense suport dels Serveis Socials.*

*Sol·licita informació sobre ajudes i recursos disponibles per a la seva situació de dependència.*

**Actuacions:**

*Reunions amb la filla i cuidadora.*

**Tràmit: Positiu amb recomanació**

*Es va oferir orientació sobre els tràmits, recursos i opcions disponibles per afrontar cada cas.*

*En les reunions posteriors, la persona interessada ha manifestat que les indicacions rebudes han resultat útils i han contribuït a alleugerir les situacions exposades.*

### **Exp. 2025046Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana denuncia greus deficiències d'higiene, manteniment i climatització al gimnàs Sinergym i sol·licita la realització d'una inspecció i l'adopció de mesures correctores.*

*Manifesta també la seva disposició a formalitzar la queixa amb signatures d'altres usuaris.*

**Actuacions:**

*La ciutadana ens comunica que el motiu de la queixa ha quedat resolt.*

**Tràmit: Desistit**



### **Exp. 2025051Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà es queixa per la manca de consideració de l'Ajuntament envers la seva sol·licitud d'habitatge social i la seva demanda de participació en plans d'ocupació.*

**Actuacions:**

*Sol·licitud d'informació al Departament de Polítiques d'Ocupació.*

*Accions sol·licitant informació al Departament d'Habitatge.*

**Tràmit: Negatiu**

*Se l'informa que, pel que fa a la seva sol·licitud d'habitatge social, l'ha de gestionar directament a través de l'Oficina Municipal d'Habitatge. Segons el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial de Cornellà de Llobregat, el ciutadà forma part del llistat aprovat.*

*En relació amb el fet de no haver rebut cap oferta d'ocupació en els plans municipals, el ciutadà va estar inscrit a la Borsa de Treball i va rebre diverses ofertes però, en alguns casos, no va superar el període de prova i, en altres, no es van poder posar en contacte. Se li recomana que es posi en contacte amb la Borsa de Treball i que actualitzi les seves dades de domicili i telèfon.*

### **Exp. 2025055Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana informa que la seva mare, de 84 anys i amb mobilitat reduïda, quedarà impossibilitada de romandre al seu domicili durant la franja de 8.00 a 20.00 h a causa de la retirada temporal de l'ascensor per les obres de rehabilitació. Considera que la situació constitueix un cas de vulnerabilitat greu.*

*Sol·licita que s'ofereixi una solució temporal que garanteixi el benestar de la seva mare.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Socials.*

*Petició d'informe al Departament d'Urbanisme.*

**Tràmit: Pendent**

### **Exp. 2025061Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà exposa que, des de febrer de 2025, el servei d'atenció psicològica en horari de tarda del CSMIJ de Cornellà va deixar de prestar-se per la marxa del professional responsable, i el substitut no ofereix atenció en aquesta franja.*

*Sol·licita, per tant, la reposició del servei en horari de tarda.*

**Actuacions:**

*El ciutadà ens comunica que el motiu de la queixa ha quedat resolt.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025070Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana reclama que la instal·lació de l'ascensor a la seva Comunitat de Propietaris, es troba pendent de resolució.*

**Actuacions:**

*Donat que el cas està judicialitzat, aquesta Sindicatura ha d'abstenir-se atenent l'article 12 del Reglament Orgànic del Funcionament i Règim Jurídic del Síndic.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025120Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per la manca d'atenció i seguiment assistencial a l'Hospital Broggi, tot i patir una migranya crònica de llarga evolució, refractària a diversos tractaments i amb efectes adversos greus. Manifesta la impossibilitat reiterada de contactar amb els serveis de neurologia, infermeria i farmàcia, així com la manca de resposta en visites telefòniques programades.*

**Actuacions:**

*Es recomana presentar reclamació davant el Departament de Salut de la Generalitat. També la possibilitat de donar trasllat de la seva queixa a la Síndica de Catalunya.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025125Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa davant la modificació del logotip corporatiu municipal, que no respecta fidelment la representació de les quatre barres de l'escut heràldic.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament de Premsa i Comunicació.*

**Tràmit: Negatiu**

*L'informe rebut, es ratifica en la resposta ja oferta al ciutadà, manifestant que incorpora tots els elements de l'escut corporatiu, encara que en proporcions diferents. Que les modificacions realitzades es corresponen només al logotip digital, mantenint sense modificacions l'escut heràldic. Conclou l'informe que, respecten la postura del ciutadà, però no podem tenir en consideració el seu suggeriment.*

### **Exp. 2025127Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa com a veïna afectada per la reobertura d'un local d'oci nocturn al carrer Vistalegre, anteriorment precintat per la Guàrdia Urbana per reiterades queixes veïnals. L'establiment va reobrir el 27 de setembre de 2025 com a bar de còctels amb música llatina.*

*Sol·licita orientació sobre les actuacions a seguir davant aquesta situació.*

**Actuacions:**

*Gestions davant del Departament d'Activitats.*

**Tràmit: Positiu**

*Se l'informa que l'Ajuntament ha denegat l'obertura del local d'oci nocturn que havia generat la queixa, i que ara tramiten una llicència per a una activitat diferent (bar-hamburgueseria).*



### **Exp. 2025128Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana denuncia que el seu vehicle va resultar greument danyat en topar amb un piló retràctil que es trobava elevat i no senyalitzat. Assegura que l'avís d'accés restringit no informa de l'existència del piló. Manifesta que no ha rebut cap resposta. Demana compensació econòmica pels danys soferts en el vehicle.*

**Actuacions:**

*Petició d'informe al Departament de Serveis Jurídics.*

**Tràmit: Pendent**

### **Exp. 2025154Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana informa que, des de l'inici d'unes obres de construcció, l'accés al seu habitatge queda greument afectat en determinades dates i franges horàries, impedit l'entrada i sortida durant llargues parts del dia. Això comporta perjudicis personals, familiars i econòmics, en relació amb la conciliació i l'atenció d'una menor. Sol·licita l'adaptació dels horaris d'obra o l'habilitació d'un accés alternatiu.*

**Actuacions:**

*Gestions amb el Departament d'Habitatge que, intenta posar-se en contacte amb la ciutadana, sense obtenir resposta.*

**Tràmit: Desistit**

### **Exp. 2025161Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà, denuncia les molèsties generades per les activitats extraescolars de l'escola Montserrat, que s'allarguen fins a les 22.30-22.45h i afecten el descans familiar, especialment pel delicat estat de salut de la seva mare. Considera excessiva la freqüència i l'horari de les activitats i sol·licita una millor regulació, limitació horària o redistribució entre centres. Manifesta la seva disposició a aportar documentació mèdica si és necessari.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant del Departament d'Educació.*

*Actuacions davant del Departament d'Esports.*

**Tràmit: Positiu**

*Ens informen els departaments que han verificat els horaris de les activitats al pati de l'escola i no ha detectat usos més enllà dels límits autoritzats. S'informa que continuarà el seguiment de control horari.*

### **Exp. 2025173Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà denuncia la manca de resposta de l'Ajuntament a la sol·licitud d'accés a dades personals presentada el 10 de novembre, relativa a informació sobre dades tractades, finalitats, terminis de conservació i tercers amb accés.*

*Sol·licita que es doni compliment al seu dret i s'emeti la informació requerida.*

**Actuacions:**

*Es demana informació a la Unitat de Transparència*

**Tràmit: Pendent**

### **Exp. 2025174Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà sol·licita ajuda per impulsar i agilitzar el procediment relatiu a un habitatge de la seva propietat ocupat a la ciutat de Cornellà.*

**Actuacions:**

*Se l'informa que no poden acceptar-se queixa de casos que es trobin judicialitzats.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025175Q**

**Assumpte:**

*El ciutadà d'un altre municipi, presenta queixa per problemes de convivència i incompliments normatius al Centre Cultural Islàmic Al Tauba i al comerç Mercat Souss, per estacionament indegut, ocupació de via pública, possibles irregularitats sanitàries i de llicències, i una deficient gestió de residus.*

*Sol·licita la realització d'inspeccions i l'actuació de l'Ajuntament.*

**Actuacions:**

*Es demana aclariments de la queixa. S'informa que el Síndic només pot actuar si abans s'ha presentat una reclamació a l'Ajuntament de Cornellà i aquest no ha donat resposta o no està en disconformitat amb aquesta.*

**Tràmit: No acceptat**

### **Exp. 2025179Q**

**Assumpte:**

*La ciutadana es queixa per sorolls molestos, crits, cops, música alta i brutícia al parc i en el local cedit per l'Ajuntament a un espai juvenil. Horaris irregulars i activitats no encaixen a la seva finalitat, sol·licitant mesures correctores i insonorització per a evitar molèsties als veïns. La situació li provoca problemes de salut.*

**Actuacions:**

*Sol·licitud d'informació i gestions amb el responsable designat per l'Ajuntament.*

**Tràmit: Positiu**

*Es notifica a la ciutadana la informació obtinguda.*

*Les activitats quedarien limitades fins a les 21.00 hores. Pel que fa al futbolí, se'n prohibia l'ús en qualsevol franja horària. A més, s'adquiririen adhesius per col·locar a les potes de cadires i taules, per reduir el soroll quan són arrossegades. Finalment, es duria a terme una sonometria per determinar les mesures necessàries per evitar les molèsties acústiques denunciades per la Comunitat.*

*I que totes les mesures anunciades s'estan implementant. L'última d'elles, la sonometria, es va realitzar el passat 28 de febrer i va evidenciar un excés de 5 decibels per sobre del màxim permès, i per això ens comuniquen, que s'ha requerit a una empresa especialitzada en acústica l'elaboració d'un estudi i la proposta de les mesures necessàries per reduir l'impacte del soroll als habitatges de l'edifici.*



### **Exp. 2025180Q**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa per inundacions reiterades al pàrquing comunitari des de finals de novembre, atribuïdes a l'obstrucció del clavegueram que ha provocat filtracions, la inundació del seu traster i danys materials. Considera que hi ha una manca de manteniment adequat de la xarxa de drenatge.*

*Sol·licita una solució definitiva al problema i compensació pels danys ocasionats.*

#### **Actuacions:**

*No es pot intervenir fins que no hi hagi reclamació prèvia a l'Ajuntament i la resposta es consideri inadequada. Sobre els danys al traster, es recomana informar a l'assegurança i, si l'Ajuntament en fos responsable, presentar una reclamació patrimonial.*

**Tràmit: No acceptat amb recomanació**

---

### **NOTA**

*En aquest apartat es recullen queixes de diversa naturalesa que, o bé no afecten cap departament concret, o bé en afecten diversos alhora. També s'hi inclouen aquells casos en què la ciutadania ha insistit en la presentació de la queixa tot i que la problemàtica no estava directament relacionada amb l'Administració municipal; en aquests supòsits, se'ls ha ofert orientació o suport en la realització dels tràmits corresponents.*

---

## 4) SÍNDICA DE CATALUNYA

### Exp. 2025076Q

**Assumpte:**

*La ciutadana manifesta la manca de personal format per acompanyar alumnes amb diabetis tipus 1 durant sortides i colònies escolars. Indica que la seva filla es troba desprotegida en aquestes activitats i denuncia la manca d'ajuts que garanteixin les mateixes oportunitats que la resta d'alumnes.*

*Sol·licita es destinin més recursos en la formació de personal en els centres educatius.*

**Actuacions:**

*Es dona trasllat de la queixa a la Síndica de Catalunya, amb la valoració dels elements recollits i la documentació del cas.*

### Exp. 2025103Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa sobre la situació acadèmica i d'integració educativa del seu fill a l'Institut Miquel Martí i Pol. A pesar que el centre es considera inclusiu, no ha implementat adaptacions metodològiques ni pedagògiques específiques per a la dislèxia del seu fill, ocasionant frustració en l'alumne.*

*Malgrat els esforços realitzats per a comunicar la situació a la direcció del centre, no s'han aplicat les adaptacions necessàries.*

**Actuacions:**

*Es dona trasllat de la queixa a la Síndica de Catalunya, amb la valoració dels elements recollits i la documentació del cas.*

### Exp. 2025130Q

**Assumpte:**

*La ciutadana presenta queixa, perquè el retard en la resolució del grau de dependència del seu pare també va endarrerir la possibilitat de sol·licitar una plaça residencial pública, fet que l'ha obligat a ingressar-lo en una residència privada.*

*Assenyalava que Serveis Socials va traslladar la seva petició a la Generalitat, sense haver rebut encara una solució.*

**Actuacions:**

*Es dona trasllat de la queixa a la Síndica de Catalunya, amb la valoració dels elements recollits i la documentació del cas.*

---

### **NOTA**

*Els expedients de queixa traslladades a la Síndica de Catalunya, s'han reduït d'11 en 2024 a 3 en 2025, la causa és que en alguns casos que afectaven menors en relació amb organismes de la Generalitat, o a temàtiques amb reclamacions i resolucions relacionades amb prestacions amb gran volum de documentació, he preferit derivar la presentació directament a la Síndica.*

---

## 5) INICIATIVA D'OFICI

***Iniciativa d'ofici amb la finalitat de garantir els drets lingüístics dels ciutadans, proposant que la publicació de la revista municipal "Cornellà Informa" disposi a la pàgina web de l'Ajuntament, d'una versió completa tant en català com en castellà, a més de format bilingüe actual, avançant així en el compliment de l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.***

### **Matèria**

*Són diverses les consultes i queixes que tant l'any 2024 com l'any 2025 fan referència als drets lingüístics. En tots els casos, reclamen el dret del ciutadà a l'opció lingüística i, en conseqüència, a rebre les comunicacions, resolucions, notificacions o la revista municipal en la llengua oficial que triïn. Recolzen les seves sol·licituds en l'Estatut d'Autonomia que obliga als poders públics de Catalunya a establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquets drets.*

*Estar obligat a llegir la revista en format bilingüe, resulta, segons reflecteix alguna de les queixes, una pràctica lesiva que impedeix l'exercici del seu dret.*

### **Actuacions**

*En el cas de queixes, s'han acceptat i s'ha realitzat petició d'informe al Departament de Premsa i Comunicació, requerint informació i sol·licitant l'adopció de mesures que garanteixin el dret reclamat pel ciutadà.*

### **Resposta de l'Administració**

*De l'informe rebut del Departament de Premsa i Comunicació, destaquem els següents aspectes,*

*"..... l'Ajuntament garanteix que les seves comunicacions institucionals — documentació oficial, publicacions administratives, anuncis, web institucional, programacions culturals i patrimonials, etc.— es realitzen prioritàriament en català, sense menyscabament del dret dels ciutadans i ciutadanes a dirigir-se i rebre resposta en la llengua oficial de la seva elecció, sigui català o castellà."*

*" .... l'ús combinat del català i el castellà respon al principi d'accessibilitat lingüística, assegurant que tota la població —independentment de la seva llengua habitual— pugui accedir a la informació municipal de manera comprensible i pròxima."*

*"Així mateix, i atenent al reglament municipal vigent per a l'ús de la Llengua Catalana es regeix pels criteris que estableix aquest Reglament i, supletòriament, per la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i la legislació complementària."*

*“En conseqüència, el model lingüístic aplicat per l'Ajuntament de Cornellà —basat en l'ús generalitzat del català en les comunicacions oficials i el bilingüisme funcional en les comunicacions ciutadanes— s'ajusta plenament al marc jurídic vigent, garanteix els drets lingüístics individuals, i respon als principis de legalitat, igualtat, inclusió i cohesió social.”*

## **Normativa vigent**

### **Estatut d'Autonomia de Catalunya**

#### **Article 6. La llengua pròpia i les llengües oficials**

1. La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.
2. El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure. D'acord amb el que disposa l'article 32, no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües.

### **LLEI 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.**

*Aquesta norma té com a objectiu protegir, fomentar i normalitzar l'ús de la llengua catalana en tots els àmbits del territori català. Busca garantir l'ús normal i oficial tant del català com del castellà. El seu propòsit és assegurar la igualtat en drets i deures lingüístics de les persones i promou les accions necessàries i elimina els obstacles que dificulten aquesta igualtat.*

#### **Article 9**

1. La Generalitat, les administracions locals i les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris de llurs serveis han d'emprar el català en llurs actuacions internes i en la relació entre ells. També l'han d'emprar normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà, si ho demanen.

### **Reglament per l'ús de la llengua catalana**

**Article 15.2.** *Fora de l'àmbit lingüístic català, la publicitat s'ha de fer generalment en versió doble, en català i castellà o, preferiblement, en la llengua pròpia, si n'és una altra.*

## **Fonaments de la iniciativa**

*Tot i que la resposta rebuda, detalla el compliment de l'Ajuntament en l'ús normal i preferent del català en les comunicacions institucionals, publicacions administratives, web institucional, promocions culturals i patrimonials. I que no es posa en dubte l'encert i efectivitat d'aquests criteris.*

*Hem de dir que, no es tracta de revertir el que ha estat vigent fins ara, sinó d'ampliar-lo. La revista Cornellà Informa és un canal fonamental de comunicació, notificació i publicitat institucional i és per això que l'Administració municipal té el deure de fer-la totalment accessible i comprensible per als ciutadans als quals va dirigida.*



*La resposta incideix en la protecció i promoció de la llengua catalana i ofereix al ciutadà la possibilitat de que individualment pugui rebre les comunicacions en la llengua oficial que desitgi.*

*Però, perquè sigui un dret ple amb plena garantia i realitat s'ha de transformar, en aquest cas, la sol·licitud individual en una opció voluntària.*

## **Conclusions**

*L'exigència d'una sol·licitud individualitzada dels ciutadans del seu dret a rebre la informació en la llengua oficial que triïn, ha de transformar-se en una opció a exercir pel ciutadà, com a forma més efectiva de garantir el seu dret.*

*Es proposa que la versió completa de la revista en totes dues llengües oficials es realitzi a la pàgina Web i no a l'edició en paper per evitar un increment de costos importants, no desitjat en la actual situació. L'increment resulta menor, si a la publicació digital bilingüe s'afegeix el disposar d'una versió completa tant en català com en castellà .*

## **Iniciativa**

*El Síndic impulsa aquesta iniciativa amb l'objectiu d'assegurar el compliment dels drets lingüístics, de manera que la ciutadania tingui la possibilitat de rebre la informació, a la seva elecció, en qualsevol de les llengües oficials.*

*Fer un pas cap endavant i transformar una sol·licitud individual en una opció lliure, garanteix una veritable accessibilitat i comprensió per part de la ciutadania, tot avançant en el compliment dels drets reconeguts en la normativa esmentada i donant compliment al principi bàsic que ha de regir la bona Administració.*

*Demaneu a tots els grups municipals que donin suport a aquesta iniciativa, a fi que es pugui fer efectiva i que s'arbitrin les mesures i les modificacions reglamentàries necessàries per disposar, a la pàgina web de l'Ajuntament, de la revista Cornellà Informa en la seva versió completa en qualsevol de les llengües oficials, a més de l'actual edició en format bilingüe.*

## 6) EXPEDIENTS D'INTERMEDIACIÓ 2025

### Exp. 2025001M

**Assumpte:**

*La família comunica que la seva mare, resident a la Residència Teresa Durán, ha requerit dos ingressos hospitalaris relacionats amb el seu estat general de salut i nutrició. Igualment, informa que existien tractaments pautats que no consten en la recepta electrònica i manifesta dubtes sobre la seva correcta administració.*

**Actuacions:**

*Revisió de documentació, contactes i actuacions davant el centre.*

**Disconformitat:**

*De la informació obtinguda es conclou que no existeixen elements que l'estat de desnutrició fos provocat per falta d'atenció. Es va propiciar una reunió de la direcció del centre amb la família, en la qual se'ls van oferir els detalls del diagnòstic i tractament i les possibles causes dels ingressos hospitalaris.*

*Un cop rebudes les conclusions, la família va mostrar desacord respecte al tractament donat al cas pel Síndic, entenent, segons van manifestar, que s'havia acceptat la versió de la residència.*

*Les actuacions han anat encaminades a una posada en comú, a l'esclariment i a l'acord sobre les cures i els tractaments. La determinació de culpabilitats no es correspon amb els objectius de mediació sol·licitada.*

### Exp. 2025002M

**Assumpte:**

*Els propietaris dels pisos amb pati de la primera planta d'un edifici sol·liciten la intervenció del Síndic per a la mediació amb la comunitat, que els requereix retirar elements dels patis interiors i assumir responsabilitats pels danys en un conflicte que podria derivar en reclamacions judicials.*

**Actuacions:**

*Recollida i analitzada la informació i documentació, se'ls comunica que els drets que emparen tant a ells com a la comunitat i l'abast de la mediació.*

**Desistit:**

*Davant la comunicació realitzada, decideixen desistir de la seva petició.*

### Exp. 2025003M

**Assumpte:**

*La comunitat de propietaris sol·licita la mediació del Síndic tant perquè Aigües de Barcelona assumeixi la responsabilitat de la fuga d'aigua i faciliti el peritatge i les reparacions necessàries. Alhora, amplien l'expedient amb una queixa adreçada a la Síndica de Catalunya pel desinterès de l'Ajuntament en la gestió i custòdia de la documentació requerida per legalitzar l'activitat del pàrquing i evitar una sanció imposada per la Generalitat.*

**Actuacions:**



*En el seu propi escrit informen que Aigües de Barcelona reconeix la seva responsabilitat en la fuga d'aigua. Se'ls sol·licita la documentació necessària per a poder continuar amb la tramitació de l'expedient.*

**Derivat:**

*No s'ha obtingut resposta a la petició formulada. Possiblement, en haver-se adreçat a la Síndica de Catalunya, han optat per derivar l'expedient a aquesta institució.*

**Exp. 2025004M**

**Assumpte:**

*Sol·licita la mediació del Síndic, ja que ha hagut de buscar un habitatge de lloguer social arran de la voluntat del propietari de desallotjar-la de l'immoble on residia. Informa que el dia anterior va retornar les claus de l'habitatge i que el propietari li ha comunicat que no li retornarà la fiança.*

**Actuacions:**

*En contacte amb la propietat de l'habitatge, es formula un requeriment perquè valori les millores realitzades per la inquilina en l'immoble així com els inconvenients que poden derivar-se de no retornar la fiança a una persona d'edat avançada amb persones amb discapacitat reconeguda al seu càrrec.*

**Acord:**

*Finalment es formalitza un acord de resolució del contracte d'arrendament i la devolució de la fiança a la inquilina.*

**Exp. 2025005M**

**Assumpte:**

*La ciutadana, mare de bessons amb TEA i un grau de discapacitat del 49%, exposa la situació greu que presenta un d'ells, el qual ha manifestat diversos episodis d'autolesions. Sol·licita al CSMIJ la derivació del seu fill a l'Hospital Sant Joan de Déu perquè rebi una atenció més intensiva, però aquesta derivació no ha estat considerada oportuna pel servei mèdic.*

**Actuacions:**

*Es sol·licita el domicili i informació addicional sobre el cas amb la finalitat d'analitzar-ne la situació.*

**Desistit:**

*No s'aporta la documentació sol·licitada i la interessada comunica telefònicament que el problema ja ha estat canalitzat.*

**Exp. 2025006M**

**Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita la mediació del Síndic davant la situació de perjudici econòmic que, segons indica, hauria estat ocasionada per l'administradora de la comunitat de propietaris mitjançant embargaments de caràcter privatiu de la Tresoreria General de la Seguretat Social i de l'Agència Tributària, els quals haurien estat carregats indegudament al compte de la comunitat.*

**No acceptat:**

*De la documentació aportada es verifica que, amb anterioritat a la seva comunicació, han presentat denúncia pels mateixos fets davant la Síndica de Catalunya, fet que impossibilita l'acceptació de l'expedient.*

### **Exp. 2025007M**

#### **Assumpte:**

*La família, amb un menor a càrrec, presenta una consulta en relació amb un local llogat com a habitatge, contractat mitjançant una agència immobiliària. Indiquen que el propietari els ha requerit abandonar immediatament el local després d'haver rebut una notificació i una sanció de l'Ajuntament, en la qual s'informa que el local no està habilitat com a habitatge i que, per tant, no pot ser llogat amb aquesta finalitat.*

*Aporten certificat d'empadronament al domicili esmentat des del 14/08/2024. Segons manifesten, el local estava llogat des de l'exercici 2022.*

*Presenten contracte d'arrendament de local de data 03/07/2024. Malgrat el títol del contracte, i com a indicació que l'espai es destinaria a habitatge, a la clàusula 21 d'aquest s'hi fa constar:*

*"21º.- El local dispone de armarios de cocina, vitrocerámica de inducción, campana, canapé con colchón de matrimonio, termo eléctrico de 50 litros."*

#### **Actuacions:**

*Es comunica a la propietat del local i a l'agència immobiliària la presumpta il·legalitat de l'objecte del contracte, així com la necessitat urgent de la família de disposar d'un habitatge.*

#### **Acord alternatiu:**

*Dies després, la família ens comunica que ha pogut trobar un habitatge i ens sol·licita el tancament de l'expedient.*

### **Exp. 2025008M**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana exposa que, després de més de dos anys de residència, no ha obtingut la documentació que l'habiliti per poder treballar. Sol·licita que el Síndic pugui mediar o intercedir amb empreses o entitats que li ofereixin una ocupació.*

#### **Orientació:**

*Se l'orienta perquè agilitzi la tramitació d'obtenció de la documentació, procés que ja té iniciat, i se l'informa que, un cop obtinguda, si fos necessari, es podran dur a terme gestions per facilitar l'accés a una ocupació. En la seva actual situació, des de la Sindicatura no és viable atendre la sol·licitud formulada.*

### **Exp. 2025009M**

#### **Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita la mediació del Síndic arran d'un conflicte continuat derivat de la construcció d'un edifici confrontant amb el seu habitatge, situació que ha generat problemes, conflictes i diverses reclamacions entre la interessada i la constructora.*

#### **Actuacions:**

*Un cop iniciat l'expedient d'intermediació, amb el consentiment de les parts, i en relació amb les diferències sorgides arran de l'execució de l'obra, el Síndic ha mantingut converses amb ambdues parts i formulat propostes i actuacions amb la finalitat*



*d'arribar a un acord just que posés fi a les discrepàncies i permetés que totes dues parts se sentissin satisfetes, evitant així qualsevol reclamació o litigi present o futur.*

**Renúncia:**

*Aquest procés requereix necessàriament la voluntat de col·laboració de les parts implicades, així com l'abstenció d'aquelles actuacions que poguessin resultar lesives per a l'altra part.*

*En les darreres converses, s'ha constatat un agreujament de les discrepàncies, fet que impossibilita l'exercici de la funció encomanada de trobar vies de conciliació. En conseqüència es va comunicar a les parts la renúncia a continuar amb l'expedient.*

**Exp. 2025010M**

**Assumpte:**

*La ciutadana sol·licita la mediació del Síndic per poder reprendre l'activitat al centre poliesportiu PELL. Indica que va ser expulsada fa tres anys arran d'un altercat i que, tot i haver contactat amb la direcció del centre a principis d'aquest any per sol·licitar la seva reincorporació, se li ha denegat la possibilitat de tornar-se a inscriure.*

**Actuacions:**

*Es va sol·licitar a la direcció del centre esportiu la seva disposició ha accedir a la matriculació de la ciutadana, amb l'establiment de períodes de prova prèviament acordats i amb les limitacions o els controls que es consideressin necessaris.*

**No acceptació de part:**

*La resposta negativa del centre es fonamenta d'una banda, en les situacions conflictives anteriors que van donar lloc a la baixa definitiva i, d'altra banda, en la manca de personal qualificat per poder prestar-li un servei públic eficient i amb garanties.*

## 7) EXPEDIENTS DE CONSULTA 2025

### **Exp. 2025001C**

**Motiu:**

*La ciutadana dirigeix una consulta al Síndic en què exposa problemes de vandalisme i seguretat al bloc d'habitatges i al carrer on resideix. Manifesta l'existència d'intimidacions als veïns i la venda de substàncies estupefaents a la via pública per part d'un grup de joves.*

**Orientació:**

*Es recomana posar el detall de la situació en coneixement de la CCPP i que aquesta presenti denúncia davant la Guàrdia Urbana i els Mossos d'Esquadra perquè s'incrementi la vigilància a la zona.*

### **Exp. 2025002C**

**Motiu:**

*La ciutadana sol·licita assessorament per presentar una reclamació davant de TMB arran de la caiguda del seu pare a l'estació de metro Sants Estació, com a conseqüència del mal funcionament de les escales mecàniques.*

**Orientació:**

*Realitzada la corresponent reclamació davant la TMB, en cas que la resposta de TMB no sigui satisfactòria, es recomana es consideri recórrer a un professional especialitzat.*

### **Exp. 2025003C**

**Motiu:**

*La ciutadana dirigeix una consulta arran d'un embargament efectuat per l'Agència Tributària motivat per un deute generat per l'anterior administradora, al compte bancari de la CCPP, que la administradora havia obert al seu nom*

**Orientació:**

*Es recomana canviar el compte bancari de cobrament de quotes i pagaments de la Comunitat i buscar l'assessorament d'un professional per a reclamar-li mitjançant requeriment el pagament a l'administradora.*

### **Exp. 2025004C**

**Motiu:**

*La ciutadana dirigeix una consulta al Síndic per conèixer el procediment i la documentació que ha de sol·licitar a l'Oficina d'Estrangeria per a l'obtenció del DNI del seu fill.*

**Orientació:**

*Es recomana que s'adreci al servei d'Estrangeria per tal d'obtenir l'assessorament corresponent. A continuació, s'hi faciliten els canals de contacte disponibles, així com la informació pertinent recollida al seu portal web oficial.*



### **Exp. 2025005C**

**Motiu:**

*La ciutadana es dirigeix al Síndic per informar-se sobre l'organisme competent al qual pot adreçar-se per sol·licitar una major freqüència de pas i l'augment del nombre de parades en el recorregut de les línies d'autobús 67 i 94 al barri d'Almeda.*

**Orientació:**

*Es recomana adreçar la seva sol·licitud a l'OAC de l'Ajuntament de Cornellà o bé dirigir-se directament a TMB a través de la seva web.*

### **Exp. 2025006C**

**Motiu:**

*Havent rebut una resolució denegatòria al recurs que havia interposat, el ciutadà sol·licita orientació. Manifesta que va adquirir un immoble l'any 2015 i que la Diputació de Barcelona li reclama els imports de l'Impost sobre Béns Immobles corresponents als exercicis 2012 i 2013.*

**Orientació:**

*Llegida la documentació, es recomana presentar reclamació pels períodes d'IBI exigits davant l'empresa que li va vendre l'immoble, d'acord amb el que s'estableix a l'Escriptura de compravenda. Amb posterioritat el ciutadà comunica que li han abonat els imports exigits.*

### **Exp. 2025007C**

**Motiu:**

*La ciutadana sol·licita orientació en relació amb la devolució de cinc rebuts de la comunitat, arran d'un canvi de domiciliació bancària que havia comunicat prèviament a l'administrador de la comunitat. Com a conseqüència d'aquestes devolucions, se li reclama que assumeixi les despeses corresponents.*

**Orientació:**

*Se li recomana comprovar si la comunicació del canvi d'entitat bancària va ser realitzada a l'administrador mitjançant un escrit o correu electrònic, i si es va donar l'ordre a la nova entitat perquè atengués els rebuts de la comunitat.*

*Si ambdues comprovacions són correctes, cal esbrinar si l'error prové de l'administrador o de l'entitat bancària i, en aquest cas, haurien d'assumir les despeses de devolució.*

### **Exp. 2025008C**

**Motiu:**

*La ciutadana dirigeix una consulta al Síndic per conèixer si existeix la possibilitat de sol·licitar el subsidi d'atur en cas d'una baixa voluntària de la seva feina.*

**Orientació:**

*Se li informa que, en cas que la baixa laboral sigui voluntària per part de la treballadora, no es genera el dret a percebre el subsidi per desocupació.*

### **Exp. 2025009C**

**Motiu:**

*La ciutadana presenta una consulta al Síndic manifestant la seva discrepància amb la pretensió de l'operadora Movistar de cobrar-li el dispositiu "Cuida't" associat al servei del seu pare, tot i que aquest servei ja havia estat donat de baixa amb anterioritat.*

**Orientació:**

*Es recomana que s'adreci a l'OMIC, on podrà presentar la seva queixa pels canals presencials, telefònics o electrònics.*

### **Exp. 2025010C**

**Motiu:**

*La ciutadana consulta al Síndic sobre com pot procedir respecte d'una sanció cívica imposada per l'abandonament de residus al carrer.*

**Orientació:**

*Si considera que ha existit un error i que no ha comès la infracció, o bé que l'import li resulta excessiu, pot presentar una reclamació mitjançant instància a l'Ajuntament. Si no rep resposta o no hi està d'acord, pot aleshores presentar queixa davant el Síndic.*

### **Exp. 2025011C**

**Motiu:**

*La ciutadana sol·licita orientació al Síndic en relació amb el fet que l'Escola Gaudí no està proporcionant l'atenció adequada al seu fill de 4 anys, diagnosticat amb TDAH però, sense certificació acreditativa.*

**Orientació:**

*Es recomana l'obtenció del certificat mèdic acreditatiu, que la pediatra realitzi la derivació als especialistes de Sant Joan de Déu, i contactar amb l'associació AFDA.*

### **Exp. 2025012C**

**Motiu:**

*El ciutadà dirigeix una consulta al Síndic en relació amb la reclamació de la devolució d'uns imports que li han estat abonats indegudament pel Servei de Dependència.*

**Orientació:**

*Es recomana adreçar la qüestió plantejada directament al Servei de Dependència, ja que és l'òrgan que disposa de les dades i pot oferir les aclaracions oportunes.*

### **Exp. 2025013C**

**Motiu:**

*La ciutadana presenta una consulta sol·licitant orientació sobre les gestions a realitzar arran del retard en l'aplicació del PIA de la seva mare morta el 18 de gener de 2025. La resolució de grau va ser aprovada en juny de 2024.*

**Orientació:**

*Atenent a la voluntat expressada, es recomana valorar la possibilitat de presentar una reclamació indemnitzatòria, sempre que es pugui acreditar la demora en l'elaboració del PIA i s'hi aporti la documentació que acrediti el dret hereditari.*



### **Exp. 2025014C**

**Motiu:**

*El ciutadà consulta al Síndic perquè no aconsegueix contactar telefònicament amb els Serveis Socials ubicats a Can Mercader i explica que no pot efectuar la consulta presencialment, ja que té una ordre d'allunyament envers la seva exparella, que resideix a prop de Can Mercader.*

**Orientació:**

*La Sindicatura ha fet la gestió de contactar telefònicament amb el SIPA perquè es posin en contacte amb el ciutadà. El SIPA l'ha trucat posteriorment.*

### **Exp. 2025015C**

**Motiu:**

*La ciutadana consulta al Síndic, manifestant que la seva mare i la resta de familiars han rebut una atenció deficient a la Clínica Guadalupe.*

**Desestimat:**

*Se l'informa que el Síndic s'ha d'abstenir en aquest cas.*

### **Exp. 2025016C**

**Motiu:**

*La ciutadana formula una consulta al Síndic per saber si pot sol·licitar la seva intervenció amb l'objectiu de demanar ajut a Càritas.*

**Desestimat:**

*Se li explica que aquesta no és funció del Síndic. Se li recomana assistir a Serveis Socials o directament a Càritas.*

### **Exp. 2025017C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic per sol·licitar orientació sobre el procediment més adient per presentar una denúncia davant la Seguretat Social.*

**Orientació:**

*Si considera que l'atenció rebuda, ja sigui en un centre assistencial o hospitalari, ha estat incorrecta, en primer lloc ha de presentar una reclamació o queixa per escrit davant de la direcció, aportant el màxim detall sobre el que ha succeït i les seves conseqüències.*

### **Exp. 2025018C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta perquè ha rebut una notificació de resolució de grau de dependència i no n'entén el contingut.*

**Orientació:**

*Se li resolen els dubtes plantejats sobre la resolució de dependència i se li explica el contingut de la resolució.*

### **Exp. 2025019C**

**Motiu:**

*La ciutadana s'adreça al Síndic per realitzar una consulta relativa a la custòdia de menors, entre progenitors.*

**Orientació:**

*La complexitat i especificitat de la qüestió aboca a recomanar únicament un professional especialitzat en el tema.*

### **Exp. 2025020C**

**Motiu:**

*La ciutadana formula una consulta al Síndic sobre diverses qüestions relatives a l'Escola Santa Eulàlia: la manca de resposta a la devolució de quotes, el seu increment sense avís previ i la difusió de la imatge del seu fill sense consentiment.*

**Orientació:**

*Es recomana adreçar-se a la Delegació del Departament d'Educació en Sant Feliu perquè puguin valorar els fets exposats i indicar els passos a seguir.*

### **Exp. 2025021C**

**Motiu:**

*La ciutadana realitza una consulta en relació amb la instal·lació d'un ascensor a la seva comunitat de propietaris. Durant l'execució de les obres, vol demanar que la comunitat de veïns es faci responsable d'un allotjament alternatiu per a ella i el seu marit, atès que no es pot entrar i sortir del edifici durant les obres.*

**Orientació:**

*Es recomana revisar l'acord de l'acta de la Comunitat en què es van aprovar les obres i demanar assessorament a un advocat o a un administrador de finques.*

### **Exp. 2025022C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta al Síndic per manifestar la seva oposició al projecte de "pacificació del barri de la Gavarra" i sol·licita informació sobre les actuacions municipals relacionades amb aquesta iniciativa.*

**Orientació:**

*Si el seu propòsit és obtenir informació relativa a la qüestió plantejada, es recomana adreçar una instància a l'Ajuntament, especificant amb claredat la informació sol·licitada i fent constar, tal com manifesta en la seva consulta, la seva oposició al projecte.*

### **Exp. 2025023C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic en relació amb la resolució negativa del complement a la infància per part de la Seguretat Social i sol·licita orientació sobre les possibles vies de reclamació o de revisió de la resolució.*

**Orientació:**



*Es recomana tramitar la baixa al padró de les persones que ja no conviuen al domicili i, un cop actualitzat, presentar una nova sol·licitud.*

### **Exp. 2025024C**

**Motiu:**

*La ciutadana realitza una consulta sol·licitant assessorament per formular una reclamació, ja que afirma que hi ha una manca de personal d'atenció als alumnes durant l'horari de menjador a l'Escola Virolai.*

**Orientació:**

*S'exposen les diferents alternatives que pot plantejar, ja sigui reclamació a la direcció de l'entitat, iniciar un procediment de conciliació o bé, si s'han produït danys personals, acudir a la via judicial, segons interpel·la.*

### **Exp. 2025025C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça consulta en relació amb els desperfectes ocasionats al seu habitatge per un veí. Informa que s'ha generat un conflicte entre les assegurances implicades per determinar la responsabilitat i la cobertura de la reparació dels danys.*

**Orientació:**

*Es recomana, en principi, deixar constància escrita de totes les comunicacions, sol·licitar pressupostos de reparació, exigir la reparació a la companyia i acreditar que no s'accepta l'oferta econòmica.*

### **Exp. 2025026C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic en relació amb l'Institut Ferrer i Guàrdia de Sant Joan Despí, ja que afirma que no s'estan aplicant les adaptacions del Pla Individualitzat (PI) corresponents a la seva filla, diagnosticada amb TDAH i dislèxia.*

**Orientació:**

*Se li recomana adreçar un escrit a la direcció del centre per conèixer la motivació d'aquesta situació. Igualment, se l'informa de l'entitat AFDA de Catalunya perquè hi contacti exposant el problema, amb la seguretat que podran orientar-la.*

### **Exp. 2025027C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic sobre com procedir després d'haver presentat queixes relatives a l'atenció rebuda al Servei d'Urgències de Sant Ildefons i a l'Hospital Moisès Broggi.*

**Orientació:**

*Els retards en les consultes i les llistes d'espera han estat objecte de múltiples queixes davant el Departament de Salut de la Generalitat. La recomanació que podem formular és presentar una reclamació davant d'aquest Departament, tot remittint-ne una còpia a la direcció del centre hospitalari.*

*Al mateix temps, si ho desitja, pot presentar queixa davant la Síndica de Catalunya, ja sigui directament o bé sol·licitant que aquesta Sindicatura traslladi el seu expedient.*

### **Exp. 2025028C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça consulta en relació a l'assegurança de la llar, ja que li han aplicat un augment que considera excessiu en l'import de la pòlissa i li han comunicat que no es pot donar de baixa.*

#### **Orientació:**

*Es recomana, si no si no està conforme, presentar la baixa per escrit i demanar que el responsable de l'agència asseguradora en signi el justificant de recepció.*

### **Exp. 2025029C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic en relació amb la situació d'acolliment i suport d'un jove migrant de 23 anys. Sol·licita assessorament sobre els organismes o recursos als quals s'ha d'adreçar per obtenir ajuda i cobertura adequada per al jove.*

#### **Orientació:**

*Si el jove resideix a Cornellà, en primer lloc ha de sol·licitar l'empadronament i, a partir d'aquí, demanar cita amb els Serveis Socials perquè el puguin derivar a aquelles entitats socials que ofereixen ajuda per a aquest tipus de situacions.*

### **Exp. 2025030C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic en relació als problemes laborals derivats del tracte rebut per part del seu responsable al lloc de treball.*

#### **Orientació:**

*Si els problemes, tal com manifesta, són provocats per qüestions d'índole social i familiar, ha de valorar si aquesta situació s'ha de posar en coneixement del Departament de Recursos Humans de l'empresa, així com el tracte inadequat del seu responsable.*

### **Exp. 2025031C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça consulta en relació amb la seva impossibilitat de fer front al pagament de les quotes corresponents a la rehabilitació de l'edifici, acordada a la junta de propietaris.*

#### **Orientació:**

*Donada la seva situació econòmica, es recomana tramitar la justícia gratuïta i adreçar una comunicació formal a la Comunitat de Propietaris, exposant la seva oposició.*

### **Exp. 2025032C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta en relació amb les actuacions que pot emprendre per presentar una reclamació davant la manca d'assignació de plaça per a la seva filla de 8 anys amb prioritat 1, als centres d'educació especial sol·licitats per segon any consecutiu.*



**Orientació:**

*Es recomana que es personi als Serveis Comarcals d'Educació, sol·liciti la motivació de la manca de plaça i la possible assignació a altres centres, i presenti també reclamació mitjançant la directora del centre educatiu.*

**Exp. 2025033C**

**Motiu:**

*El ciutadà presenta una consulta al Síndic en relació amb una presumpta atenció deficient per part del centre VITALIA envers la seva mare de 87 anys, on està ingressada.*

**Orientació:**

*Se li recomana que presenti davant la direcció d'aquesta entitat una reclamació amb el màxim detall dels fets, sol·licitant una resposta que expliqui la situació produïda i les mesures previstes perquè no torni a repetir-se.*

*Atesa la seva desconfiança que el problema quedi resolt, l'orientació és que visiti altres residències de la zona, tant públiques com privades.*

**Exp. 2025034C**

**Motiu:**

*La família, amb un menor, presenta una consulta en relació amb un local llogat com a habitatge, contractat mitjançant una agència immobiliària. Indiquen que el propietari els ha requerit abandonar immediatament el local després d'haver rebut una notificació i sanció de l'Ajuntament, en què s'informa que no està habilitat com a habitatge i que, per tant, no pot ser llogat amb aquesta finalitat.*

*Aporten certificat d'empadronament al domicili esmentat des del 14/08/2024. Segons manifesten, el local estava llogat des de l'exercici 2022.*

*La consulta esdevé en sol·licitud de mediació (2025007M).*

**Exp. 2025035C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta al Síndic en relació amb les bases de la convocatòria de places de la Policia Local de Cornellà, atès que, malgrat haver abonat les taxes d'inscripció després d'un primer requeriment, ha estat novament exclòs per no haver aportat el comprovant del pagament que, segons exposa, no figura expressament exigit a les bases.*

**Orientació:**

*Revisada la documentació de la convocatòria, ha de tenir en compte que les bases — apartat 6.1.b — estableixen expressament l'obligació d'aportar el justificant del pagament dels drets d'examen. Tot i així, si ho creu convenient pot presentar reclamació mitjançant instància, exposant els motius de la disconformitat i sol·licitant la seva inclusió en la convocatòria.*

### **Exp. 2025036C**

#### **Motiu:**

*La comunitat de propietaris adreça una consulta en relació amb els càrrecs que la seva gestoria està aplicant a la Comunitat per uns estudis de Prevenció de Riscos Laborals, que la Comunitat considera que no són necessaris.*

#### **Orientació:**

*Es recomana verificar al banc les signatures del compte de la comunitat i demanar a la gestoria la norma que obliga a tenir aquest pla de riscos. Igualment, cal recordar que s'ha d'informar prèviament al president o la junta abans de dur a terme o contractar qualsevol servei.*

### **Exp. 2025037C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta per sol·licitar assessorament sobre la presentació d'una reclamació davant la seva asseguradora de la llar.*

#### **Desistit:**

*Ens informa que ja ha rebut les indicacions pertinents per part de l'OMIC.*

### **Exp. 2025038C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta per exposar diversos problemes al barri d'El Pedró, en relació amb els quals ha recollit signatures. Menciona dificultats en el repartiment als comerços els dissabtes, una disminució de la clientela, incidències amb un semàfor i afectacions derivades de les obres al carrer Joan Maragall, així com la seva oposició al Pla de Mobilitat.*

#### **Orientació:**

*Davant els temes plantejats, se suggereix que presenti una instància a l'Ajuntament, exposant-hi la seva oposició i detallant al màxim les seves manifestacions.*

*Pel que fa a les signatures recollides amb la intenció de presentar-les davant les autoritats municipals, li indiquem que, a més de la signatura, han de contenir les dades identificatives de les persones que subscriuen el document.*

*Acompanya el ciutadà una altra persona que exposa problemes addicionals als ja plantejats, però que no s'identifica en aquell moment i que, requerida posteriorment, tampoc no ho fa. En tractar-se d'una consulta o queixa anònima, no podem oferir resposta.*

### **Exp. 2025039C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana demana orientació sobre com pot resoldre el fet que la Seguretat Social i el SEPE continuïn reclamant deutes al seu marit ja difunt, perquè, segons li han indicat no consta registrada la seva defunció, malgrat que la mútua FREMAP ja ha anul·lat el deute i que ella ha presentat diverses vegades la documentació.*

#### **Orientació:**

*Es recomana enviar escrit adjuntant el certificat de defunció a la Seguretat Social i al SEPE perquè actualitzin la informació i cessin les reclamacions.*



### **Exp. 2025040C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta per un conflicte familiar relacionat amb l'habitatge, ja que el seu fill l'ha fet fora del domicili on convivia juntament amb la seva neta. Informa que té previst sol·licitar un lloguer social.*

**Orientació:**

*Se li facilita informació sobre l'Oficina Local d'Habitatge per a sol·licitar el lloguer social i els Serveis Socials.*

### **Exp. 2025041C**

**Motiu:**

*La ciutadana es dirigeix al Síndic per sol·licitar informació sobre com actuar davant les administracions arran de la defunció del seu germà.*

**Orientació:**

*Es recomana que estigui atenta a l'evolució del procediment i en faci el seguiment corresponent de les actuacions judicials.*

### **Exp. 2025042C**

**Motiu:**

*La família presenta una consulta al Síndic per demanar orientació sobre a quin organisme s'han d'adreçar les famílies que sol·liciten que els infants provinents de l'Escola Bressol La Trepa siguin agrupats a la mateixa classe durant el cicle d'educació infantil a l'Escola Can Suris.*

**Desistit:**

*Comuniquen que ja han parlat amb el centre i que l'equip directiu valorarà el canvi de classe el mes de setembre.*

### **Exp. 2025043C**

**Motiu:**

*La ciutadana formula una consulta en relació amb una reclamació contra un concessionari de vehicles pel retorn d'un import lliurat a compte, ja que ha decidit no formalitzar la compra del vehicle.*

**Orientació:**

*Es recomana traslladar la consulta a l'OMIC.*

### **Exp. 2025044C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta al Síndic per tal que se l'orienti sobre a quin departament s'ha de dirigir per sol·licitar la col·locació d'un cademat a la tirolina de la plaça Enric Prat de la Riba.*

**Orientació:**

*Es recomana dirigir-se al Departament d'Espai Públic.*

### **Exp. 2025045C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana demana orientació perquè el seu fill de 12 anys amb necessitats de tractament específic, es troba ingressat a Argentona per recomanació mèdica i, en canviar de MUFACE a Adeslas, només té garantit el tractament fins al 31/07/25. Adeslas es nega a assumir-ne el cost, vol derivar-lo a l'Hospital General de Catalunya i no ha aportat cap justificació per escrit.*

#### **Orientació:**

*Es recomana obtenir un certificat del centre on està ingressat el menor i presentar escrits formals a Educació, MUFACE i als sindicats signants de l'acord, exposant la situació i sol·licitant la continuïtat assistencial del tractament.*

### **Exp. 2025046C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta sobre com procedir amb la immobiliària a la qual va encarregar la venda del seu pis i que no està actuant d'acord amb el contracte pel que fa al retorn de l'import entregat pel comprador en concepte de reserva.*

#### **Orientació:**

*Hauria de revisar-se el contracte signat de l'encàrrec de la venda, però l'habitual és cobrar la comissió de venda en proporció a les arres o altres cobraments que realitzi el comprador. Es recomana cercar consulta a professional expert en aquesta mena de casos.*

### **Exp. 2025047C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana formula una consulta sobre com procedir en relació amb la compra d'un habitatge, atès que ni la immobiliària ni el venedor van informar de l'existència de quotes extraordinàries futures per a la rehabilitació de la façana de l'edifici.*

#### **Orientació:**

*A la signatura de l'escriptura hauria d'haver sol·licitat certificat de corrent de pagament emès pel president o administrador de la CCPP. Es recomana buscar assessorament legal especialitzat.*

### **Exp. 2025048C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta en relació amb deutes amb la Seguretat Social i la incidència a la seva jubilació, així com amb problemes relacionats amb la renda garantida.*

#### **Orientació:**

*Es recomana sol·licitar la resolució denegatòria i el detall del deute pendent d'autònoms, així com cercar un professional que l'assessori en aquesta qüestió.*



### **Exp. 2025049C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana de Cornellà demana orientació perquè l'Ajuntament de Sant Joan Despí li va cobrar per error la plusvàlua d'un pis venut el 2018 amb resultat negatiu, i tot i haver-ne sol·licitat la devolució en repetides ocasions, encara no ha estat retornada.*

#### **Orientació:**

*La devolució no es pot obtenir, ja que a l'escrit de reclamació la Diputació de Barcelona va respondre amb una resolució negativa, que es va recórrer davant el mateix òrgan, segons manifesta, mitjançant un professional habilitat, però amb un defecte en la sol·licitud final.*

*Se li recomana adreçar-se novament al professional perquè aclareixi o corregeixi la incidència, si això és factible en l'actualitat.*

### **Exp. 2025050C**

#### **Motiu:**

*La Comunitat de Propietaris adreça una consulta per exposar que Procornellà no ha reparat els defectes de les finestres dels habitatges, i demana que es valori la situació i, si escau, es pugui iniciar una mediació o s'emeti una recomanació perquè compleixi les seves obligacions com a promotora pública.*

#### **Orientació:**

*Se'ls va indicar que havien d'adreçar-se a l'advocat contractat perquè els orientés sobre les accions a emprendre. Davant la insistència perquè valorés el cas, se'ls va sol·licitar la documentació corresponent. També se'ls va assenyalar que, si volien presentar una consulta o queixa en nom de la comunitat de propietaris, havien de sotmetre l'escrit a la comunitat per a la seva aprovació.*

*De la documentació aportada es deriven elements que contradiuen algunes de les manifestacions realitzades en la reunió. Després de transmetre'ls aquesta circumstància, no s'han posat en contacte i, en conseqüència se'ls dona per desistits.*

### **Exp. 2025051C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta al Síndic perquè al seu edifici els veïns pateixen molèsties greus derivades de tres habitatges ocupats, i malgrat les intervencions de la Guàrdia Urbana, la situació no millora. Demana quines mesures està adoptant l'Ajuntament per garantir la convivència.*

#### **Resultat:**

*Aquesta consulta s'ha traspassat a queixa amb número d'expedient 2025136Q.*

### **Exp. 2025052C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic arran de la resolució negativa de la renda garantida. Viu en habitatge de lloguer social i té una deute de 4 mesos.*

#### **Orientació:**

*La resolució que denega la sol·licitud està motivada per la manca d'acreditació de la unitat familiar. Es recomana contactar amb l'advocat que va tramitar la sol·licitud, ja*

*que és possible interposar un recurs intentant esmenar la manca de la documentació correcta indicada a la resolució.*

*Pel que fa al deute del lloguer, s'orienta a adreçar-se a l'Oficina d'Habitatge, informant de la situació i sol·licitant un ajornament del pagament.*

### **Exp. 2025053C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta al Síndic amb la finalitat d'obtenir informació relativa al tribut metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Després de consultar a l'AMB el motiu pel qual la reducció que se li aplica en el tribut és només del 50%, quan en molts casos comprovats les reduccions poden arribar al 70% o més, la resposta obtinguda no li ha resultat clara ni intel·ligible. Per aquest motiu ens trasllada la seva consulta.*

#### **Orientació:**

*Es registra la consulta i, atesa la seva complexitat, es convoca el ciutadà per a una reunió posterior, amb la finalitat de comprovar la normativa i, si fos necessari, sol·licitar informació a l'Administració.*

*La resposta obtinguda no ha permès aportar cap aclariment nou. La normativa que regula el tribut ha estat modificada per diverses sentències i ha resultat impossible obtenir de manera clara la fórmula i els condicionants de les variables aplicades en les reduccions. Fins i tot s'ha recorregut al Departament de Gestió Tributària perquè efectués gestions davant l'AMB per conèixer l'origen i el mètode d'aplicació de les reduccions. La resposta rebuda no ha anat més enllà de remetre als articles de la norma reguladora, els quals sembla que han estat modificats.*

*Com a darrera comunicació, se'ns informa que l'any 2025 és l'últim exercici d'aplicació de la normativa vigent que regula el tribut, que ha estat substituïda per una de nova que entrarà en vigor a partir de l'exercici següent. Per aquest motiu, es considera que no té sentit oferir una explicació més àmplia sobre la qüestió.*

### **Exp. 2025054C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta al Síndic amb la finalitat d'obtenir informació o assessorament sobre factures de l'empresa Energia 21.*

#### **Orientació:**

*Es recomana adreçar-se al departament d'atenció al client de la companyia elèctrica, sol·licitant les aclariments necessaris sobre els imports de la factura i si aquests s'ajusten al contracte subscrit.*

### **Exp. 2025055C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta en relació amb la situació dels seus pares de 89 i 87 anys amb mobilitat reduïda. Viuen en un quart pis sense ascensor, i aquesta manca d'accessibilitat fa que, des de fa un any, no puguin sortir de casa, ja que no poden baixar les escales.*

#### **Orientació:**



*Es recomana que es posi en contacte amb la Federació ECOM (organització en defensa dels drets de les persones amb discapacitat).*

### **Exp. 2025056C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta per sol·licitar assessorament sobre la gestió de la quota extraordinària de la comunitat de propietaris.*

**Orientació:**

*Es recomana que els veïns en desacord, cerquin assessorament legal especialitzat per formular la consulta i per obtenir representació.*

### **Exp. 2025057C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta per sol·licitar orientació sobre com actuar davant les molèsties i situacions de conflicte que li ocasiona la presència de ocupes al mateix replà on resideix.*

**Orientació:**

*Es recomana comunicar la situació a la comunitat de propietaris i traslladar avís a la Guàrdia Urbana quan es produeixin els conflictes.*

### **Exp. 2025058C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta per sol·licitar informació sobre els motius de la retirada de la subvenció per al pagament del lloguer per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.*

**Orientació:**

*A la mateixa resolució de l'Agència de l'Habitatge hi consten els motius pels quals no li poden concedir la subvenció.*

### **Exp. 2025059C**

**Motiu:**

*La ciutadana, que viu a Cornellà però està empadronada a Barcelona, adreça una consulta al Síndic per sol·licitar suport i orientació davant la seva situació de vulnerabilitat, com a víctima de violència de gènere, i exposa que necessita accedir a un lloguer social.*

**Orientació:**

*Es recomana que s'adreci als Serveis Socials de Barcelona, atès que és on està empadronada.*

### **Exp. 2025060C**

**Motiu:**

*El ciutadà consulta sobre la possibilitat d'anul·lar una multa rebuda per estacionar en una zona on la prohibició era temporal i motivada per un esdeveniment popular. Assenyala que no utilitza el vehicle cada dia i que, durant aquells dos dies, era a casa*

*del seu fill perquè la seva dona estava malalta, motiu pel qual no va advertir la restricció.*

**Orientació:**

*Es recomana que presenti un recurs a la sanció, exposant-hi els fets.*

**Exp. 2025061C**

**Motiu:**

*El ciutadà adreça una consulta al Síndic per sol·licitar informació sobre la possibilitat de denunciar la gestió de processos selectius per part dels ajuntaments.*

**Tràmit no acceptat**

**Exp. 2025062C**

**Motiu:**

*La ciutadana adreça una consulta per sol·licitar informació sobre els organismes o departaments als quals es pot adreçar per aconseguir la instal·lació d'un ascensor a la comunitat, tot i que altres veïns s'hi mostren contraris. Viuen 5 persones de més de 70 anys, una d'elles amb Grau I de discapacitat. Tenen ja contractada advocada que els porta el cas i han demanat una mediació a la Generalitat.*

**Orientació:**

*Han de dirigir-se a la seva advocada i si la mediació no és possible, valorar la possibilitat d'acudir a la justícia.*

**Exp. 2025063C**

**Motiu:**

*El ciutadà acudeix al Síndic en relació amb la notificació d'una sanció administrativa i sol·licita informació sobre el registre, l'expedient o la normativa que recolza la sanció.*

**Desistit:**

*El ciutadà informa que ha abonat la sanció i que dona per finalitzat l'expedient.*

**Exp. 2025064C**

**Motiu:**

*El ciutadà sol·licita informació sobre els canals i organismes on pot adreçar-se per rebre orientació i assessorament en relació amb un possible frau telefònic vinculat al canvi de comercialitzadora d'electricitat.*

**Orientació:**

*Es recomana que s'adreci a l'OMIC.*

**Exp. 2025065C**

**Motiu:**

*El ciutadà sol·licita assessorament en relació amb un conflicte veïnal al seu carrer. Es tracta de problemes de convivència amb alguns veïns, derivats principalment de la manca de neteja i de l'acumulació de brutícia a les zones comunes de l'edifici.*

**Desistit:**

*No aporta les dades sol·licitades.*



### **Exp. 2025066C**

**Motiu:**

*La ciutadana sol·licita orientació al Síndic, ja que no està d'acord amb la suspensió de les visites del pare i d'ella mateixa, en qualitat d'àvia paterna, ni amb el règim de tutela vigent del menor, que està sota la tutela de la DGAIA.*

**Orientació:**

*S'ha analitzat la documentació aportada i s'han mantingut diverses reunions amb la persona interessada. Consten resolucions judicials, informes de la DGAIA i, a més, es va presentar queixa davant la Síndica de Catalunya, essent, segons manifesta la ciutadana, tots aquests passos infructuosos.*

*Se li comunica que el Síndic local no té competències per admetre una queixa sobre aquest cas. S'orienta la ciutadana a valorar la possibilitat de sol·licitar assessorament sobre l'obertura d'un nou procés judicial, en considerar totalment injustificada la situació, i a assegurar-se que la persona que la representi (atès el desacord que expressa amb el professional anterior) sigui especialista en aquesta matèria.*

### **Exp. 2025067C**

**Motiu:**

*La ciutadana sol·licita orientació al Síndic per les olors i fums procedents d'una carnisseria situada als baixos de l'edifici, que li ocasionen greus problemes d'al·lèrgia i de salut, a causa de la manca de ventilació adequada.*

**Orientació:**

*Es recomana dirigir-se al departament d'Activitats.*

### **Exp. 2025068C**

**Motiu:**

*El ciutadà sol·licita orientació al Síndic després de no haver obtingut resposta de l'Ajuntament ni del Cementiri Municipal a la seva petició d'informació sobre la data de defunció i el nínxol o lloc d'enterrament d'un familiar, necessària per a tràmits davant diverses administracions.*

**Pendent**

### **Exp. 2025069C**

**Motiu:**

*La ciutadana sol·licita orientació al Síndic sobre el procediment adequat per interposar una denúncia contra l'Hospital Moisès Broggi i la Seguretat Social per un presumpte mal diagnòstic.*

**Orientació:**

*Se li recomana presentar un escrit de reclamació a la Direcció del centre hospitalari, indicant que se'n remetrà una còpia al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Cal que hi detalli les visites, proves i diagnòstics, així com els facultatius que hi han intervingut.*

### **Exp. 2025070C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana es dirigeix al Síndic per sol·licitar informació i orientació sobre els terminis legalment establerts dels temps d'espera per a les intervencions quirúrgiques.*

#### **Orientació:**

*Es recomana presentar una reclamació per escrit adreçada al director del centre hospitalari, descrivint detalladament tot el procés, així com la prescripció de tornar a intervenir.*

### **Exp. 2025071C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà acudeix al Síndic per manifestar que rep trucades telefòniques reiterades procedents de números desconeguts i sol·licita orientació sobre com actuar davant d'aquesta situació.*

#### **Orientació:**

*Es recomana adreçar-se al Citilab per obtenir ajuda en la instal·lació d'una aplicació que permeti bloquejar aquests números i, al mateix temps, inscriure's a una llista d'exclusió publicitària.*

### **Exp. 2025072C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà dirigeix una consulta al Síndic per manifestar que rep trucades reiterades per part de la companyia Fecsa-Endesa i sol·licita orientació sobre com actuar davant d'aquesta situació.*

#### **Orientació:**

*Se li recomana posar en coneixement del departament d'atenció al client la situació i, al mateix temps, si rep trucades des d'un mateix número, procedir a bloquejar-lo des del seu telèfon mòbil. Si necessita assessorament o ajuda per fer-ho, pot adreçar-se al Citilab.*

### **Exp. 2025073C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana sol·licita orientació al Síndic davant el desacord amb la reclamació d'un suposat cobrament indegut del IMV (Ingreso Mínimo Vital) corresponent a l'any 2022, que no considera correcte, i rebutja qualsevol fraccionament o ajornament del deute.*

#### **Orientació:**

*La comunicació de l'Administració està datada el 05/05/2025, i es va interposar reclamació prèvia davant el mateix organisme dins del termini, el 18/06/2025. No obstant això, l'argumentació presentada en aquesta no respon a les causes que han originat la reclamació per cobrament indegut. No es qüestiona que fos la titular dels pagaments, sinó el fet que, segons considera l'Administració, va percebre ingressos superiors al límit que dona dret a la prestació i que no ho hauria comunicat.*



### **Exp. 2025074C**

**Motiu:**

*El ciutadà presenta una consulta davant la Sindicatura arran d'haver rebut una resolució per la qual se li denegava la prestació de l'IMV, així com per la impossibilitat d'obtenir cita prèvia al SEPE per poder reclamar. Aquesta situació ha provocat un retard en la tramitació i la pèrdua de dies de prestació.*

**Orientació:**

*La reclamació prèvia s'ha de presentar davant el mateix òrgan que dicta la resolució, que en aquest cas no és el SEPE. Pot fer-se telemàticament, però, si es vol que sigui admesa, cal presentar primer la declaració de la renda de l'exercici que li sol·liciten i adjuntar-la a la reclamació com a element probatori que no s'han percebut altres ingressos.*

### **Exp. 2025075C**

**Motiu:**

*El ciutadà sol·licita orientació davant la recepció d'una sanció per abandonament de residus, sense que se li hagi facilitat prova ni documentació.*

**Orientació:**

*En estar en desacord, es recomana presentar al·legacions o una reclamació davant l'Ajuntament, aportant tots els elements i detalls necessaris per fonamentar-la adequadament.*

### **Exp. 2025076C**

**Motiu:**

*El ciutadà, propietari d'un establiment comercial, consulta perquè un arbre en mal estat interfereix en el pas de vehicles i genera molèsties, motiu pel qual en sol·licita la poda o retirada.*

**Orientació:**

*Es recomana presentar la reclamació mitjançant la plataforma "A prop teu" o directament a l'Ajuntament.*

### **Exp. 2025077C**

**Motiu:**

*El ciutadà, en representació pròpia i de la seva parella, es dirigeix al Síndic i explica que, allotjats en un hotel de Cornellà per motius de pràctiques formatives, no poden empadronar-se perquè l'establiment no els facilita l'autorització. Sol·liciten orientació i suport per poder empadronar-se i iniciar els tràmits de residència per vincle familiar.*

**Orientació:**

*Es recomana sol·licitar a l'hotel certificat en què constin les dates d'inici i finalització de les pràctiques i, en conseqüència, del període d'allotjament, per tal que puguin tramitar l'empadronament.*

### **Exp. 2025078C**

#### **Motiu:**

*La ciutadana dirigeix una consulta davant el Síndic, ja que va presentar fa set mesos una sol·licitud per al reconeixement del grau de discapacitat i, fins a la data, no ha rebut resposta per part de l'administració.*

#### **Orientació:**

*Han transcorregut els terminis establerts normativament per obtenir la resolució de reconeixement. Es recomana adreçar un escrit a la Generalitat exposant les causes de la urgència en l'obtenció del reconeixement, motivada per la tramitació de procediments judicials pendents.*

### **Exp. 2025079C**

#### **Motiu:**

*El ciutadà sol·licita informació sobre els motius del tancament anticipat dels comerços situats als voltants del RCDE Stadium, manifesta la seva disconformitat pel perjudici als negocis i sol·licita aclariments sobre si s'han considerat alternatives menys restrictives.*

#### **Desistit:**

*No facilita les dades sol·licitades.*

---

#### **NOTA:**

- *Les consultes s'han multiplicat per tres respecte de l'any 2024. Ciutadans, associacions, entitats sense ànim de lucre, els propis treballadors municipals i, fins i tot, algun CAP han recomanat assistir a aquesta institució, amb la seguretat que les persones seran ateses i orientades adequadament.*
- *En alguns casos, ciutadans i/o ciutadanes que desitjaven presentar una queixa, després de ser atesos han transformat aquesta queixa en una consulta o en una orientació per dur a terme un tràmit, una gestió o una reclamació.*
- *Algunes de les qüestions plantejades desborden el marc municipal. Les companyies de subministrament, de serveis, les asseguradores, etc., estableixen canals de consulta o reclamació que esdevenen veritables carreres d'obstacles, sobretot per a persones de més edat. Les facilitats ofertes en el moment de la contractació es converteixen posteriorment en dificultats a l'hora d'obtenir respostes.*
- *Les constants trucades telefòniques d'operadors, intermediaris i comissionistes també han estat objecte de consultes. Com evitar rebre trenta o quaranta trucades a qualsevol hora del dia? En aquests casos, recomanar a les persones afectades que s'adrecin al Citilab perquè les orientin i ajudin ha resultat de gran utilitat. Cal agrair la col·laboració d'aquesta entitat.*
- *L'habitatge, que segons les enquestes és la principal preocupació de la ciutadania, ha donat lloc a diverses modalitats de consultes, entre les quals cal destacar:*
  - *El lloguer d'un local comercial com a habitatge, situació que, un cop detectada per l'Administració, és sancionada amb un import de 214,80 €, després de més de tres anys*



*d'aquesta irregularitat. Resulta difícil d'entendre que aquesta infracció sigui sancionada amb un import quatre vegades inferior al de l'abandonament d'una caixa de cartró a la via pública.*

*- La Inspecció Tècnica d'Edificis (ITE), una normativa destinada a oferir garanties però que, en la seva aplicació, genera danys col·laterals. Persones d'edat avançada, amb pensions o rendes baixes, es veuen sotmeses a la pressió d'haver de fer front a quotes extraordinàries elevades o a la subscripció de préstecs col·lectius.*

*- Els conflictes entre particulars en la compravenda o lloguer d'habitatges davant dels quals només es pot recomanar la màxima atenció, prevenció, comprovació i assessorament previ a qualsevol operació.*

*- Un ciutadà sol·licita conèixer per quin motiu se li aplica únicament una reducció del 50 % en el rebut del Tribut Metropolità, quan ha comprovat que en molts altres casos s'hi apliquen reduccions del 70 % o superiors. Amb anterioritat, havia formulat la mateixa consulta a l'AMB sense obtenir una resposta clara. El Síndic, després d'intentar obtenir informació en diferents àmbits de l'Administració i de consultar la normativa reguladora del tribut, la conclusió oferta al ciutadà és la "d'una consulta sense resposta". Es considera necessari recomanar que, en les notificacions, a més de les notes informatives i les formes de pagament, s'hi inclogui de manera clara i concisa el procediment de càlcul, actualitzat a l'exercici corresponent.*

---

## 8) CONVENI DE COL·LABORACIÓ AMB AIGÜES DE BARCELONA

### Exp. 2025044Q

**Assumpte:**

*La ciutadana exposa que, tot i ser una unitat familiar monoparental beneficiària del bo social elèctric, se li ha denegat l'accés al bo social de l'aigua, reservat només a famílies nombroses. Considera que aquesta limitació suposa un greuge comparatiu.*

*Sol·licita informació sobre possibles actuacions o vies de reclamació davant aquesta situació.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant de l'assessor del Client d'Aigües de Barcelona.*

**Tràmit: Positiu**

*Es notifica a la ciutadana els tràmits per obtenir el bo social mitjançant l'acreditació de la situació de vulnerabilitat i la posterior presentació del certificat corresponent a la companyia de subministrament.*

### Exp. 2025135Q

**Assumpte:**

*El ciutadà presenta queixa per la interrupció del subministrament d'aigua potable en l'habitatge que ocupa sense títol habilitant, fet que afecta especialment la seva situació de salut. Indica que l'empresa subministradora li ha denegat l'alta del comptador.*

**Actuacions:**

*Actuacions davant de l'assessor del Client d'Aigües de Barcelona.*

**Tràmit: Desistit**

*Se l'informa de la necessitat d'aportar un certificat de vulnerabilitat emès pels Serveis Socials com a requisit imprescindible per continuar la tramitació i procedir i recuperar el servei.*

*Atesa la manifestació de la persona interessada sobre la seva impossibilitat d'assistir als Serveis Socials per motius laborals, i essent aquest document indispensable per a la continuació del procediment, s'entén que desisteix de la tramitació iniciada.*



## **9) ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ**

### **9.1) TROBADA AMB ESTUDIANTS DE L'IES ESTEVE TERRADAS**

*Durant aquest any, l'oficina ha rebut en dues ocasions alumnat de l'IES Esteve Terrades que cursa estudis d'Administració i Finances. Les trobades han girat entorn de les funcions i els objectius de la institució del Síndic de Greuges, així com dels drets de proximitat de la ciutadania.*

*Amb la voluntat de conèixer les seves opinions, se'ls va demanar que expliquessin per escrit quins eren els tres aspectes més positius i els tres més negatius que trobaven a l'hora de viure i estudiar a Cornellà. Les respostes van resultar especialment clarificadores, provinents de persones que representen el futur.*

*Finalment, se'ls va demanar que transmetessin a familiars, amistats i persones conegudes l'existència de la Sindicatura de Greuges i la possibilitat de sol·licitar-ne la intervenció en cas de considerar vulnerats els seus drets en la relació amb l'Administració municipal.*

## **9.2) AGENDA**



## 2025

## CALENDARI

|                  | DATA       | ESDEVENIMENT                                                          |
|------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Gener'25</b>  | 10/01/2025 | Presidenta de FAVCO-Federación de Asociaciones de Vecinos de Cornellà |
|                  | 17/01/2025 | Residència Teresa Duran                                               |
|                  | 20/01/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
|                  | 29/01/2025 | Ple de gener                                                          |
| <b>Febrer'25</b> | 05/02/2025 | Dia Europeu de la Mediació-Síndica de Catalunya                       |
|                  | 17/02/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
|                  | 20/02/2025 | Assamblea anual del Fòrum de Síndics                                  |
|                  | 20/02/2025 | Alumnat de l'IES Esteve Terradas - 2n FP Gestió Administrativa        |
|                  | 24/02/2025 | Reunió amb les Síndiques de Sant Boi i L'Hospitalet                   |
|                  | 26/02/2025 | Ple de febrer                                                         |
|                  | 27/02/2025 | Reunió amb la Botiga solidaria                                        |
|                  | 28/02/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
| <b>Març'25</b>   | 04/03/2025 | Conferència de l'Antonio Balmón - La ciutat metropolitana             |
|                  | 10/03/2025 | Consell de Ciutat                                                     |
|                  | 12/03/2025 | Reunió de Síndics del Baix Llobregat                                  |
|                  | 14/03/2025 | Junta de seguretat                                                    |
|                  | 17/03/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
|                  | 17/03/2025 | Reunió amb el Grup Municipal PP                                       |
|                  | 18/03/2025 | Reunió amb el Grup Municipal PSC                                      |
|                  | 18/03/2025 | Reunió amb el Grup municipal Cornellà En Comú Podem                   |
|                  | 18/03/2025 | Reunió amb el Grup municipal VOX                                      |
|                  | 19/03/2025 | Reunió amb el Grup municipal ERC                                      |
|                  | 21/03/2025 | Alumnat de l' IES Esteve Terrades - 1r FP Administració i Finances    |
|                  | 25/03/2025 | Presentació de l'informe de la Síndica de l'Hospitalet de Llobregat   |
|                  | 26/03/2025 | Ple de març                                                           |
|                  | 31/03/2025 | Acte d'inauguració de Ciutats Defensores dels Drets Humans            |
| <b>Abril'25</b>  | 02/04/2025 | Homenatge a Frederic Prieto                                           |
|                  | 07/04/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
|                  | 22/04/2025 | Reunió amb l'Associació Educativa Trompitol                           |
|                  | 30/04/2025 | Ple d'abril                                                           |
| <b>Maig'25</b>   | 05/05/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
|                  | 05/05/2025 | Ple extraordinari - Presentació informe anual de la Sindicatura       |
|                  | 08/05/2025 | Reunió amb el Club Infantil i Juvenil Sant Feliu-Sant Ildefons        |
|                  | 19/05/2025 | Ràdio Cornellà                                                        |
|                  | 21/05/2025 | XXIV Mostra de Treballs de Recerca 2025                               |
|                  | 28/05/2025 | Aigües de Barcelona - Jornada "Escotar, dialogar i actuar"            |
|                  | 28/05/2025 | Ple de maig                                                           |
|                  | 29/05/2025 | Acte cloenda de les Jornades Resccue                                  |

|                    |            |                                                                         |
|--------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                    |            |                                                                         |
| <b>Juny'25</b>     | 02/06/2025 | Ràdio Cornellà                                                          |
|                    | 03/06/2025 | Acte cloenda de Cornellà Valors                                         |
|                    | 04/06/2025 | 25è Aniversari Sindicatura de Greuges de Sant Boi                       |
|                    | 25/06/2025 | Ple de juny                                                             |
|                    | 26/06/2025 | Presentació de l'informe de la Síndica de Sant Boi                      |
|                    | 30/06/2025 | Consell de Ciutat                                                       |
|                    |            |                                                                         |
| <b>Juliol'25</b>   | 01/07/2025 | Reunió amb la Presidenta de l'Associació de veïns del barri Riera       |
|                    | 23/07/2025 | Ple de juliol                                                           |
|                    |            |                                                                         |
| <b>Setembre'25</b> | 11/09/2025 | Acte institucional Diada Nacional de Catalunya                          |
|                    | 15/09/2025 | Síndica de Catalunya - Jornada sobre Justícia Restaurativa              |
|                    | 19/09/2025 | Cornellà Creació                                                        |
|                    | 24/09/2025 | Ple de setembre                                                         |
|                    | 25/09/2025 | Inauguració curs acadèmic 25-26 Sala María Rosa Casanovas               |
|                    | 30/09/2025 | Acte Dia de la Guàrdia Urbana                                           |
|                    |            |                                                                         |
| <b>Octubre'25</b>  | 06/10/2025 | Ràdio Cornellà                                                          |
|                    | 06/10/2025 | Xerrada a Centre Cívic - "Edatisme"                                     |
|                    | 07/10/2025 | FORUM S2S / Estudiants i becaris                                        |
|                    | 09/10/2025 | Citilab - Conferència inaugural curs acadèmic 2025-2026                 |
|                    | 11/10/2025 | Descobriments placa a l'Espai Cultural Frederic Prieto i Caballé        |
|                    | 24/10/2025 | Cornellà Creació                                                        |
|                    | 27/10/2025 | Consell de Ciutat                                                       |
|                    | 29/10/2025 | Ple d'octubre                                                           |
|                    | 31/10/2025 | Ràdio Cornellà                                                          |
|                    |            |                                                                         |
| <b>Novembre'25</b> | 03/11/2025 | Comissió Institucional sobre Violència Masclista al CIRD                |
|                    | 13/11/2025 | Fòrum Junta Directiva                                                   |
|                    | 17/11/2025 | Ràdio Cornellà                                                          |
|                    | 23/11/2025 | Jornades AFDA - "Millorem l'educació"                                   |
|                    | 25/11/2025 | Acte Dia Internacional per l'erradicació de la violència vers les dones |
|                    | 26/11/2025 | Ple de novembre                                                         |
|                    |            |                                                                         |
| <b>Desembre'25</b> | 11/12/2025 | Invitació Botiga Solidària                                              |
|                    | 22/12/2025 | Ple de desembre                                                         |



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat

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

---

**Síndic de Greuges de Cornellà**  
Mossèn Andreu, 13-19 3a planta  
08940 Cornellà de Llobregat  
Tel. 933 769 894  
[sindic@aj-cornella.cat](mailto:sindic@aj-cornella.cat)



Ajuntament de  
Cornellà de Llobregat

...

## PRESENTACIÓ I DELIBERACIÓ

---

Les intervencions relacionades amb aquest punt consten en la Vídeo Acta de la sessió, minut 00:00:12 al 01:42:22

<https://actes.cornella.cat/session/sessionDetail/ff8081819ca2d272019df19bde4200eb?startAt=12.0&endsAt=6146.4116>

## 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 dinou hores i quaranta-dos 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 maig de 2026, la qual ha estat aprovada en data 27 de maig de 2026 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