





**Defensora
de la
ciutadania**



Memòria Anual 2020

Defensora de la Ciutadania de Ripollet


Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Contingut

1. Presentació: Balanç 2020 com a Defensora.....	Pàg. 3
2. La institució: La Defensora de la Ciutadania.....	Pàg. 6
3. Inici mandat Defensora Ciutadania Ripollet - Núria Blasco..	Pàg. 8
4. Actuacions Defensora Ciutadania Ripollet – 2020	Pàg. 9
5. Detall expedients Defensora Ciutadania Ripollet – 2020.....	Pàg. 12
6. Detall actuacions Defensora Ciutadania Ripollet – 2020.....	Pàg. 16
7. Recomanacions i propostes de la Defensora – 2020.....	Pàg. 24
8. La Defensora als mitjans de comunicació i xarxes – 2020....	Pàg. 28
9. Enllaços d’interès.....	Pàg. 34
10. Com contactar amb la Defensora.....	Pàg. 35

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

1. Presentació: Balanç 2020 com a Defensora

Estic fent balanç de la situació i moltes coses han canviat des que el 20 de gener de 2020 vaig començar a exercir com a Defensora de la Ciutadania de Ripollet.

En aquella data ningú de nosaltres imaginàvem el que passaria, la pandèmia que estem vivint pel COVID-19 ha estat un punt d'inflexió a la vida de tots nosaltres a tots el nivells: personal, familiar,




laboral, educatiu, institucional, de servei, etc. Des del punt de vista com a Defensora, també va marcar un canvi al qual, com tots, ens hem adaptat.


Des del 20 de gener fins al 13 de març el servei era més fluid i variat, ateníem més visites presencials i era menor el contacte amb la ciutadania mitjançant correus electrònics o whatsapp. El servei era sobre tot presencial i dintre de la vida normal que tots teníem.

A partir de l'inici de la pandèmia, de cop, vam haver d'adaptar-nos a una nova forma de treballar per atendre a la ciutadania. I les reunions previstes amb institucions i entitats per tal de prendre el pols de les seves necessitats, van quedar aturades perquè la situació no permetia fer trobades.

Arran el decret d'Estat d'Alarma el 13 de març, el servei de la Defensora de la Ciutadania va continuar actiu fins a juny de 2020 de forma telemàtica, via correu electrònic i telefònica.

La ciutadania utilitzava el servei i ens adreçaven preguntes sobre les actuacions que es realitzaven a Ripollet davant la pandèmia i sobre les mesures que prenia l'Ajuntament al respecte. Alguns veïns i veïnes també van contactar amb nosaltres per demanar que s'augmentés la vigilància a

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

alguns supermercats del municipi per tal de complir la normativa adient. I d'altres ens van mostrar la seva preocupació per com s'organitzarien les entrades i les sortides de les escoles al setembre per tal d'evitar contagis.

Des del mes de juliol i fins l'actualitat vam tornar a atendre de forma presencial al Centre Cultural; inclús després de la segona restricció a l'octubre vam continuar atenent a les persones de forma presencial, amb cita prèvia i sempre amb les mesures adequades.

Finalitzat el 2020, és el moment de fer balanç en aquesta memòria de totes les actuacions que hem realitzat des del servei de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet.


La majoria han estat actuacions relacionades amb Serveis Socials i amb Policia Local, però no per un mal funcionament d'aquests àmbits sinó per donar-los el màxim suport possible per resoldre algunes peticions que la ciutadania ens feia arribar. En aquest sentit, vam flexibilitzar el nostre servei i el contacte amb aquests dos àmbits per resoldre moltes consultes de la manera més ràpida possible.

En alguns casos, tot i no ser consultes directament relacionades amb les meves competències com a Defensora, també les he resolt perquè per la meva formació i experiència laboral sabia com adreçar als veïns i veïnes, posant així al servei de la ciutadania de Ripollet els meus coneixements i fent una aportació que sempre he ofert des que vaig acceptar aquest càrrec.

Així, hem resolt moltes consultes jurídiques de persones que no saben on adreçar-se, què havien de fer o per on trobar el camí, i hem aconseguit posar llum, ni que sigui una mica, en aquestes situacions per facilitar la vida dels veïns i veïnes del nostre municipi.

Tan es així, que com a Defensora i actuant d'ofici, al assabentar-me del mal funcionament del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) a moltes poblacions, entre elles Ripollet, vaig realitzar les gestions oportunes per parlar amb el Director Provincial del SEPE, que es va comprometre a

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

tramitar 10 expedients diaris de Ripolletencs o Ripolletenques que tenien dificultats a l'hora de tramitar la seva prestació d'atur. D'aquesta manera hem aconseguit agilitzar el servei de prestacions de l'Oficina de Treball de Ripollet (antic INEM), que malauradament està saturat com molts altres serveis.

També hem aconseguit agilitzar les cites prèvies amb la comissaria de Policia Nacional de Ripollet perquè tots els veïns i veïnes del municipi poguessin obtenir la seva cita i poder fer els tràmits corresponents.

A més, hem col·laborat per tal d'organitzar el servei de Càrites i ajudar-los a continuar donant suport a la població amb menys recursos.

Respecte a les reunions amb associacions o entitats locals, no s'han pogut realitzar per la situació de pandèmia, però espero poder trobar-me amb elles tan aviat com sigui possible.


Vull agrair a tots els veïns i veïnes de Ripollet la col·laboració amb el servei de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet, i també les mostres d'agraïments que ens han fet arribar per ajudar-los a solucionar els seus problemes, consultes o greuges.


I per últim, i esperant que tota aquesta situació millori i tornem a la normalitat, aquesta situació de pandèmia ens ha mostrat que allò que abans ens semblava tan avorrit, en realitat és una vida sana i plena, plena de petites coses i gestos, com les abraçades, anar a prendre un cafè tranquil·lament, o jugar amb els nens petits i amb els no tant petits,... sense limitacions, excepte les de respecte i civisme.

Moltes gràcies,

Núria Blasco Yuste

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

2. La institució: la Defensora de la Ciutadania

Demana cita prèvia:
defensora@ripollet.cat
Telf: 93 504 60 00
Whatsapp o bústia de veu: 683 60 22 17



**Defensora
de la
ciutadania**

Què fa la Defensora? Com actua?

- Defensa els drets de la ciutadania en relació amb l'actuació de l'Ajuntament.
- Actua davant de queixes sobre assumptes que són competència de l'administració local.
- Estudia les queixes que li presenten els veïns o veïnes, supervisa l'actuació municipal i proposa actuacions de millora.
- Formula recomanacions, suggeriments, advertiments i recordatoris a l'Ajuntament per millorar la seva actuació i els serveis que es presten a la ciutadania.
- Pot proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració local i la ciutadania.
- Compleix les seves funcions amb independència i objectivitat.

Demana cita prèvia:
defensora@ripollet.cat
Telf: 93 504 60 00
Whatsapp o bústia de veu: 683 60 22 17




**Defensora
de la
ciutadania**

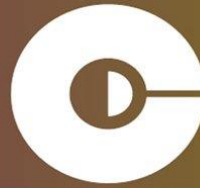
Quan no pot actuar la Defensora?

- Queixes presentades sobre peticions, sol·licituds o recursos en els quals l'Ajuntament encara està en termini per resoldre o contestar.
- Queixes presentades més d'1 any després dels actes que es denuncien.
- Queixes referides a actuacions que han estat objecte o estan pendents de resolució judicial.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Demana cita prèvia:
defensora@ripollet.cat
Telf: 93 504 60 00
Whatsapp o bústia de veu: 683 60 22 17



**Defensora
de la
ciutadania**

Com pots presentar una queixa a la Defensora?

- Sempre per escrit i acreditant la teva identitat (nom, DNI i dades de contacte).
- Si presentes la queixa en representació d'un altre, us haureu d'identificar els dos.
- La queixa ha d'incloure l'exposició dels fets, antecedents i documentació que ajudi a explicar el greuge.
- Per facilitar la presentació de la queixa disposes d'un formulari amb la informació requerida.
- Un cop omplert i signat, pots presentar el formulari de 2 maneres:
 1. presencialment al Registre General de l'Ajuntament de Ripollet (Oficina d'Atenció Ciutadana).
 2. a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Ripollet (<http://www.seu-e.cat/web/ripollet>).

Si necessites ajuda per presentar la teva queixa, contacta amb la Defensora i t'ajudarem a omplir el formulari i a presentar-lo.


Demana cita prèvia:
defensora@ripollet.cat
Telf: 93 504 60 00
Whatsapp o bústia de veu: 683 60 22 17




**Defensora
de la
ciutadania**

Quines queixes no pot acceptar la Defensora?

- Queixes presentades de forma anònima.
- Queixes que manifesten mala fe.
- Queixes mancades de fonament, motivació o pretensió.
- Queixes no relacionades amb l'actuació de l'Ajuntament.
- Queixes que estan pendents de resolució judicial.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

3. Inici mandat Defensora Ciutadania Ripollet – Núria Blasco

24 /

InfoRipollet Núm. 253 — Desembre 2019

QUI ÉS...

Núria Blasco

Nova Defensora
de la Ciutadania

Aquesta advocada, amb un ampli recorregut en Dret, tant laboral com penal i col·laboradora en temes de violència de gènere, serà la nova Defensora de la Ciutadania de Ripollet. Vetllarà perquè els ciutadans siguin ben atesos per l'Administració Local.

Ha estat escollida entre les diferents persones que s'hi han presentat per la seva idoneïtat i aviat començarà a exercir la seva activitat de Defensora, després que el Ple de l'Ajuntament de novembre ratifiqués la seva candidatura, en substitució a la periodista Maria Jesús García. Blasco, ripolletenca de naixement, l'alternarà amb la seva feina de lletrada.

Perquè es va presentar el càrrec?

Bàsicament perquè va sortir l'oportunitat. Vaig creure que la meua formació, l'aprenentatge adquirit... podien ser interessants per ajudar a la gent que tingui alguna dificultat amb l'Ajuntament. Principalment, el que farà és posar els meus coneixements al servei de la ciutadania.

Quin ha de ser el paper de la Defensora?

Una persona neutral que ha de vetllar per defensar els interessos dels ciutadans en qualsevol reclamació que tinguin i intentar agilitzar les reclamacions de procediments ja iniciats.

Com afronta aquesta responsabilitat?

Amb l'ànim de fer-ho el millor possible, posant els coneixements que tinc al servei de la ciutadania. Primer que funcioni el mateix servei de Defensora i després procurar que l'Ajuntament doni el millor servei possible i que res es quedi en paper mullat.

Què li va cridar del càrrec?

Davant de l'administració de vegades la gent se sent vulnerable i amb aquest servei és una manera de què se sentin més segurs i que les seves reclamacions tinguin una resposta.

Quin projecte té pensat?

En primer lloc vull veure com funciona tot i després contactar amb les diferents entitats i associacions de veïns de Ripollet, veure les necessitats més urgents de determinades zones. També que les mateixes entitats es coneguin entre elles, organitzant una trobada cada dos tres mesos i poder crear una xarxa on cadascuna aporti els coneixements que tinguin i poder ajudar-se.

Quin és el repte com a nova Defensora de la Ciutadania?

Sobretot poder ajudar al màxim de gent possible gràcies a tot el que pugui saber basant-me en la meua experiència. Però, alhora, que la gent pugui conèixer el servei el màxim possible i que l'utilitzi això.

No es coneix prou el servei doncs.

Crec que no gaire, són figures que queden una mica difuminades i que llavors de vegades la gent no les coneix i moltes vegades la gent pensa, "total no serveix per a gaire".

Quina seria la finalitat?

Penso que la finalitat principal és que el servei funcioni i que la gent hi confii, malgrat que sigui l'Administració, ells també tenen uns drets que s'han de garantir, uns procediments a realitzar i se'ls hi ha de donar una resposta.

A vegades es pot no tenir raó.

Correcte. No vol dir garantir que sempre tingui raó l'Ajuntament o el ciutadà. És aplicar la llei, la figura com a tal és per agilitzar els processos i que tothom se senti representat.

Que els diria a la gent que creu que el servei no funciona?

Que ho provin, que per valorar una cosa primer s'ha de provar, perquè parlar és fàcil, però un ha de provar i confiar. Probablement l'ajuda després és d'agrair. I sobretot una mica de confiança, que les coses poden canviar i sí que se li pot donar un servei com un altre que es pot estar donant des de l'Ajuntament als ciutadans.

“La finalitat principal és el que el servei funcioni i que la gent hi confii”

Com funcionarà doncs la feina de Defensora de la Ciutadania?

Hi ha dos dies de servei, un matí i una tarda perquè sigui el més ampli possible, per donar cobertura al màxim nombre de persones i amb un lloc específic perquè penso que és important el tema de l'anonimat. De moment farem dos dies, per atendre tant in situ, com per telèfon i a través del correu electrònic.

Que creu que pot aportar vostè personalment al càrrec?

Saber per on adreçar la gent, escoltar-los i donar suport en tot el que pugui.

Ferran Figueras

Intus



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

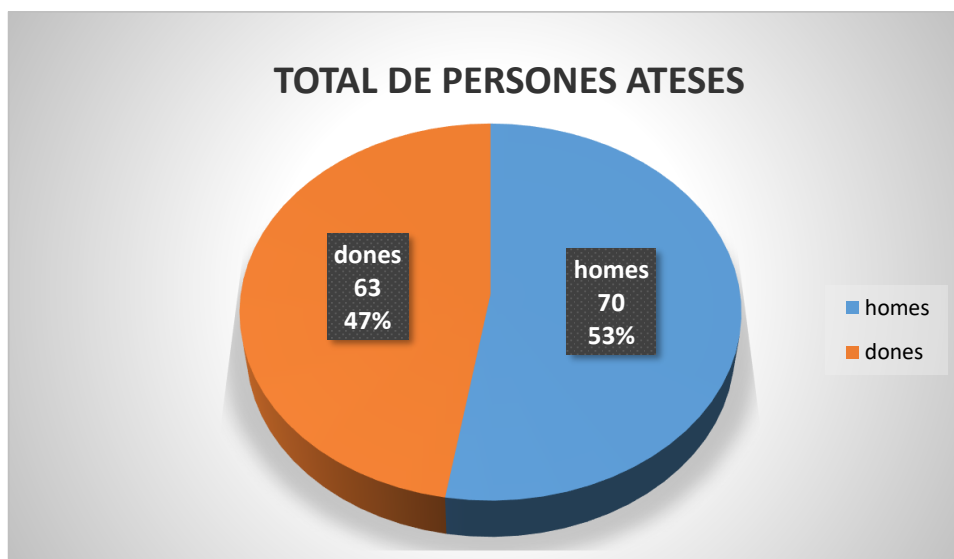
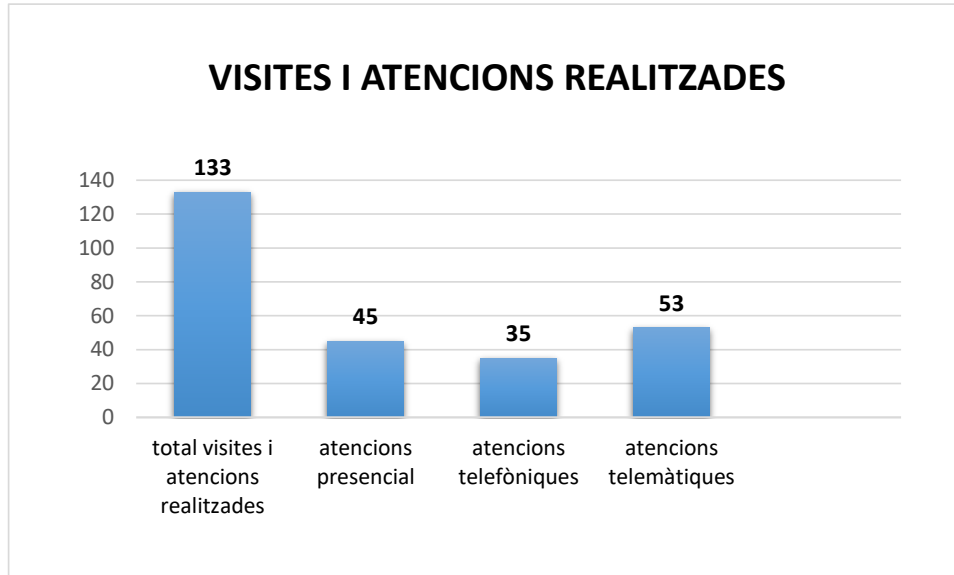


Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:


Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

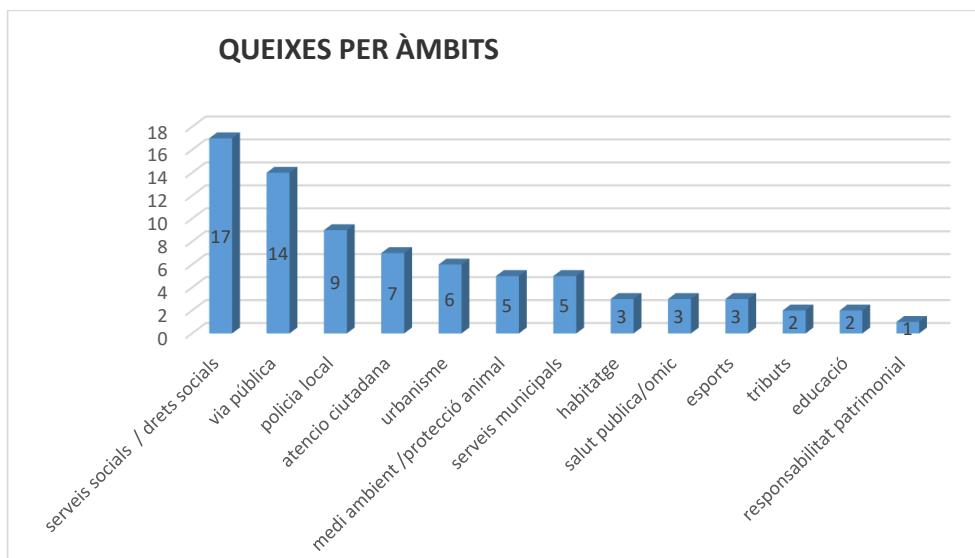
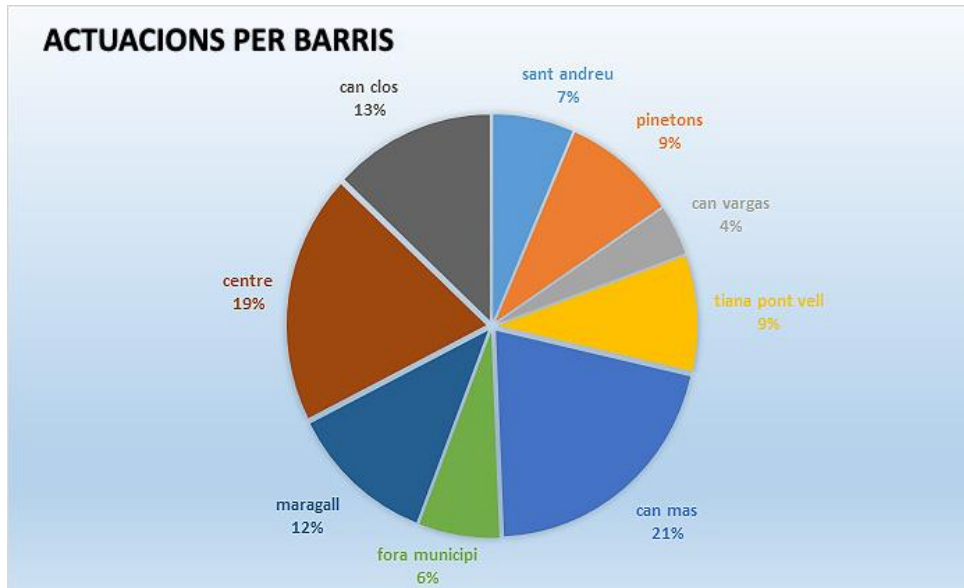



4. Actuacions Defensora Ciutadania Ripollet – 2020




Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

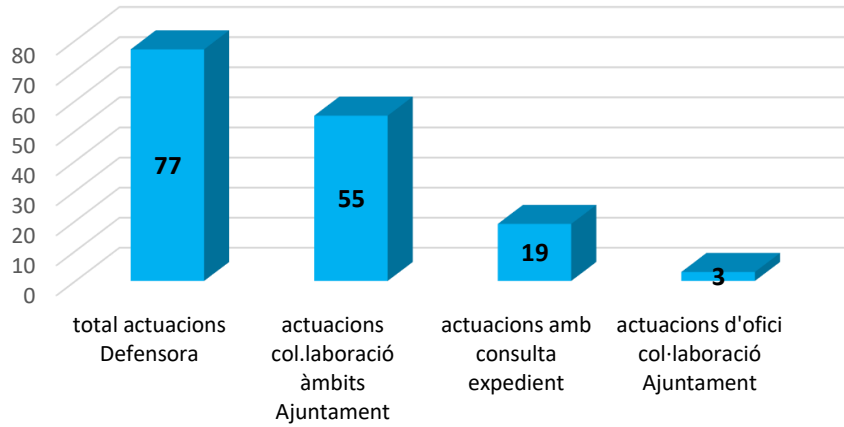
Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



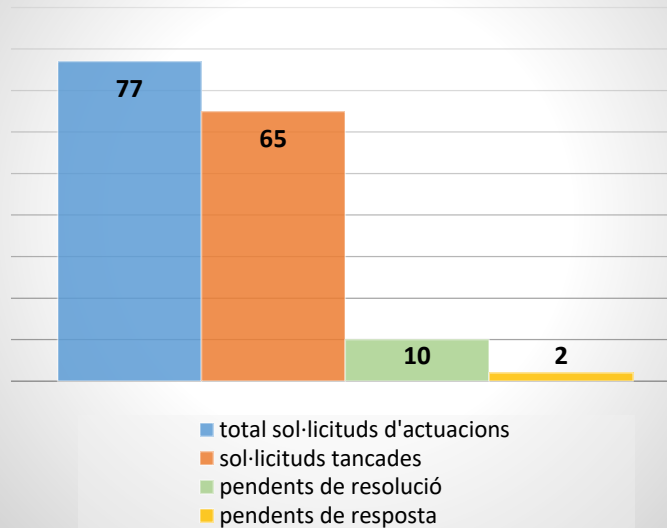
Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

INTERVENCIONS REALITZADES



ESTAT SOL·LICITUDS D'ACTUACIONS DEFENSORA



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



5. Detall expedients Defensora Ciutadania Ripollet - 2020

Expedient 1/2020 · Obra nova · Urbanisme

Queixa pel soroll que provoca la instal·lació d'uns transformadors en una obra de nova construcció, presentada per una comunitat de veïns. Sol·licitem informació al departament d'Urbanisme i consulta de l'expedient, es procedeix a la retirada dels transformadors.

Estat: Actuació finalitzada amb la retirada dels transformadors.

Expedient 2/2020 · Via pública · Policia Local

Queixa prèvia anteriors Defensors/es de la Ciutadania de Ripollet relacionada amb una zona de càrrega i descàrrega al carrer Sant Salvador perquè no es compleix la normativa horària d'aparcament. Consultem l'expedient i proposem actuacions per solucionar aquesta queixa comprovant que s'ha solucionat.

Estat: Actuació finalitzada amb recomanacions i seguiment actuacions.

Expedient 3/2020 · Cementiri municipal · Serveis Municipals

Queixa per denegació del canvi de nom d'un nínxol del cementiri municipal a una ciutadana. Consultem l'expedient als Serveis Municipals i ens faciliten la informació sol·licitada. La situació resta pendent de normativa de canvi de nínxols al cementiri municipal.

Estat: Actuació finalitzada amb recomanacions i seguiment actuacions.

Expedient 4/2020 · Pipican · Protecció del Medi

Queixa per la ubicació d'un pipican al carrer Balmes cantonada carrer del Molí, que causa molèsties als veïns de la zona. Demanem al departament de Ciutat i Sostenibilitat consultar l'expedient i no ens faciliten resposta.

Estat: Actuació sense resposta per part de l'àmbit de l'Ajuntament.

Expedient 5/2020 · Gimnàs poliesportiu · Esports

Queixa pel mal estat de les instal·lacions de la sala de musculació i del gimnàs del poliesportiu municipal. Sol·licitada informació de les instal·lacions i de les modificacions, obres i millores que s'han realitzat i previsions facilitades del departament d'Esports.


Estat: Actuació finalitzada per realització de les obres i millores.

Expedient 6/2020 · Serveis socials · Drets socials

Queixa per resoldre les peticions demanades per una ciutadana per resoldre els seus tràmits, es va assignar treballadora social per donar resposta a la petició. Des de l'àrea de Drets Socials ens informen de les actuacions que han pres per resoldre aquest expedient.

Estat: Actuació finalitzada amb resolució de la petició.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Expedient 7/2020 · Contaminació acústica · Medi ambient

Queixa d'una comunitat de propietaris per la contaminació acústica que produeix el soroll de les campanades de l'església. Realitzem estudi de la reclamació per fer actuacions.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 8/2020 · Renda garantida · Drets socials

Queixa d'un veí que ha rebut una reclamació per retornar el cobrament de la Renda Garantida de Ciutadania corresponent a 2 anys enrere perquè segons la nova legislació se li ha pagat indègudament. Consulta expedient i manteniment de reunions amb la treballadora social que porta el seu cas.

Estat: Actuació finalitzada per trasllat expedient.

Expedient 9/2020 · Via pública. Salut Pública

Queixa per la presència de paneroles al carrer Sant Jaume, presentada prèviament al departament de Salut Pública de l'Ajuntament. Sol·licitem informació àrea de salut pública que ens informa extensament de les actuacions realitzades al carrer i a la zona.

Estat: Actuació finalitzada amb seguiment de Salut Pública.

Expedient 10/2020 · Barbacoes · Protecció del Medi

Queixa per la manca de devolució de l'import d'una reserva de barbacoes del Parc Pinetons, que es va cancel·lar per causes COVID-19. Demanem informació al departament del Medi Ambient i atesa la manca de devolució, actuació mediadora per resoldre la petició.

Estat: Actuació finalitzada amb la devolució de l'import de la reserva.

Expedient 11/2020 · Serveis Socials · Drets socials

Queixa d'una ciutadana relacionada amb la treballadora social que té assignada i amb la seva situació de desnonament d'un habitatge en Ripollet. Demanada informació a Serveis Socials per fer una valoració.

Estat: Actuació finalitzada amb recomanació.

Expedient 12/2020 · Policia Local · Alcaldia


Queixa relacionada amb la seguretat ciutadana per part d'un veí que denuncia el robatori i l'ocupació il·legal d'un habitatge i la manipulació dels comptadors de l'aigua a la seva comunitat.


Estat: Actuació finalitzada per no acceptació, oberta la via judicial.

Expedient 13/2020 · Padró Municipal · Atenció ciutadana

Queixa d'un veí per no acceptació de la seva inscripció al padró municipal atenent a la manca de documentació original, ja que aportava fotocopies i una denuncia policial. Resolució favorable acordada amb el departament i el ciutadà, atesa la confusió inicial del procediment.

Estat: Actuació finalitzada acceptació petició.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Expedient 14/2020 · Drets Socials · Defensora de la ciutadania

Actuació d'ofici per agilitzar la tramitació de les prestacions d'atur amb el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Reunió amb el Director Provincial del SEPE, que es compromet a tramitar 10 expedients diaris de veïns i veïnes de Ripollet.

Estat: Acceptació de llistes per part de Drets Socials per fer la tramitació prioritària.

Expedient 15/2020 · Dret Socials · Defensora de la ciutadania

Actuació d'ofici juntament amb Càrites per realitzar actuacions des de Drets Socials, establir col·laboració i/o detectar necessitats. Oferiment per fer tramitació o difusió de campanyes.

Estat: Actuació pendent de col·laboració.

Expedient 16/2020 · Serveis Socials · Drets Socials

Actuació en col·laboració amb Drets Socials per donar resposta a una família de Ripollet a la qual li reclamen la devolució de la prestació per cuidador procedent de la Llei de Dependència. Recollim tota la documentació relacionada, derivem l'expedient al Síndic de Greuges i l'ofereim col·laboració de part de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet.

Estat: La resolució per part del Síndic de Greuges és desfavorable. Oferim orientació als ciutadans per presentar recurs.

Expedient 17/2020 · Estrangeria · Defensora Ciutadania

Actuació d'ofici per agilitzar les cites prèvies per temes d'estrangeria a la comissaria de Policia Nacional de Ripollet. Contactem amb el Comissari en Cap, que ens facilita el servei a tots els ciutadans del municipi, amb prioritat de visita segons necessitats d'urgència amb cita presencial.

Estat: Resolució favorable a la petició traslladada a Drets Socials, pendent observacions i actuacions.

Expedient 18/2020 · Habitatge · Drets Socials

Queixa d'una veïna domiciliada provisionalment en un hotel per la manca d'habitatge social provisional per part de l'Ajuntament de Ripollet, consultat expedient per realitzar actuacions i recomanacions.


Estat: Actuació finalitzada amb recomanació habitatge social.

Expedient 19/2020 · Urbanisme · Ciutat i sostenibilitat

Queixa per obres no realitzades al terrat que hi ha sobre les Galeries Mercacentre i que provoca filtracions i danys a les botigues de la comunitat de propietaris d'aquestes galeries i cobrament taxes limitació accessos pel covid. Sol·licitem informació al respecte i exposem la queixa als àmbits corresponents de l'Ajuntament.

Estat: Resolució parcial, acceptació taxes. Recomanacions defensora pendents resolució urbanisme i actuacions.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Expedient 20/2020 · Habitatge · Drets Socials

Reclamació d'un veí de Ripollet que considera que no s'ha tramitat degudament l'ajut al lloguer per COVID-19 i això li ha produït un greuge, aquest és un ajut del departament d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya que es tramita per part de la Generalitat de Catalunya.

Estat: Actuació pendent de resolució defensora en seguiment.

Expedient 21/2020 · Policia Local · Alcaldia


Queixa relacionada amb una multa a l'aparcament del CAP II, on un veí de Ripollet va estacionar perquè acompanyava a una persona major de 88 anys que estava sent atesa al d'urgències d'aquest centre sanitari. Informat ciutadà per realització recurs sanció.


Estat: Actuació pendent informes actuacions realitzades.

Expedient 22/2020 · Via Pública · Policia Local

Queixa per un tema de convivència amb les persones que juguen a pilota a una plaça ubicada a la Rambla de Sant Jordi on conviuen amb gent gran i resta de ciutadans, realitzen entrades a la seva propietat sense autorització.

Estat: Actuació finalitzada amb resolució petició amb recomanació.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

6. Detall actuacions Defensora Ciutadania Ripollet - 2020

1. Consum · Oficina Municipal de Consum

Actuació relacionada amb una queixa pel sorteig d'un pernil. S'informa a la persona del procediment de reclamació als organitzadors del sorteig sinó procedeixen al canvi del producte, haurà de realitzar una reclamació de consum a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

Estat: Actuació finalitzada per acceptació del canvi de producte.

2. Habitatge · Drets Socials

Sol·licitud d'informació referida al contracte de lloguer amb opció de compra dels habitatges Impsol a Ripollet. S'informa a la persona interessada de les condicions del contracte i de l'opció de negociar la continuïtat en l'habitatge amb la propietat del immoble.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

3. Via Pública · Urbanisme

Queixa per la ubicació d'un pal de la llum al mig de la vorera del carrer Padró que no deixa la totalitat de la vorera lliure. Donat que no s'ha fet una comunicació prèvia a l'Ajuntament d'aquesta sol·licitud informem per la presentació d'una instància a l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Si aquesta instància no és atesa, la persona pot adreçar-se a la nostra institució per reclamar que no s'ha actuat al respecte.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

4. Policia Local · Policia Local

Un veí del municipi s'adreça a nosaltres per manifestar que està patint seguiments i persecucions per part de les forces de seguretat. Se l'informa que aquest tema està exclòs de les competències de la Defensora de la Ciutadania i l'ofereim orientació judicial.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

5. Serveis socials · Drets socials

Avia interessada pel benestar del seu net i per com s'està duent a terme la seva custòdia, ja que hi ha conflicte familiar. Informats Serveis Socials per les actuacions que correspongui realitzar al respecte. Rebut escrit d'agraïment per l'ajuda rebuda.


Estat: Actuació finalitzada seguiment Serveis Socials.

6. Via Pública · Serveis Municipals

Comunicació d'una incidència amb un empleat de neteja de la via pública que condueix un camió d'escombraries. S'informà d'aquesta queixa al departament de Serveis Municipals i a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

7. Via Pública · Serveis Municipals

Queixa ciutadana per la manca de neteja dels contenidors del carrer Bonavista. Informat del procediment de reclamació prèvia mitjançant presentació d'instància a l'OAC, informem al departament de Serveis Municipals de la queixa, que realitza actuacions al respecte.

Estat: Actuació finalitzada realització neteja.

8. Drets socials · Drets socials

Ciudadà que demana informació sobre empadronament, ajuts socials i regularització de la situació en un habitatge ocupat. L'adreçem a organismes autoritzats i a Drets Socials perquè sol·liciti assistència.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

9. Policia Local · Policia local

Actuació relacionada amb el maltractament d'un gos a la via pública. Denuncia per part de la Policia Local i assignació d'un advocat d'ofici que no li dona resposta i informació del procés. Adreçem al ciutadà a l'organisme judicial corresponent i li donem orientació jurídica.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

10. Habitatge · Drets Socials

Petició d'una veïna per agilitzar la seva resolució, ja que, mitjançant Serveis Socials resideix a un hotel a l'espera de l'adjudicació d'un habitatge social. Comunicació a Serveis Socials perquè es realitzin les actuacions corresponents i seguiment, es realitza recomanació per manca d'habitatges.

Estat: Actuació finalitzada informativa recomanació al respecte dels habitatges.

11. Activitats · Ciutat i sostenibilitat

Una veïna ens comunica que ha patit una caiguda en la rampa d'accés d'un establiment comercial. Se l'informa dels drets i dels terminis per fer una reclamació i que no hi hagi prescripció dels fets.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

12. Tributs · Governança


Queixa d'una veïna no conforme amb la pujada del tribut de Impost de Bens Immobles i que ha presentat reclamació al cadastre. L'informem de les actuacions a realitzar en cas d'error en el càlcul del valor cadastral.


Estat: Actuació finalitzada informativa.

13. Guals · Urbanisme

Ciudadà d'una associació social d'àmbit local que realitza una consulta sobre el procés de baixa d'una placa de gual per minusvalidesa. L'informem del procés i resta a l'espera de l'actuació del departament d'Urbanisme, informat també del procediment de sol·licitud d'intervenció de la Defensora si no es resol.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

14. Salut Pública · Informació

Petició d'ajuda per part d'una residència de gent gran de Ripollet relacionada amb el COVID-19 perquè els hi manquen equips i material de protecció. Traslladem aquesta demanda a Drets Socials perquè es realitzin les actuacions corresponents.

Estat: Actuació finalitzada actuacions drets socials.

15. Salut Pública · Informació

Consulta d'una veïna de quines accions s'estan realitzant des de l'Ajuntament referides al COVID-19, ja que no hi ha informació a la pàgina web de l'Ajuntament. Li facilitem la informació sobre les actuacions realitzades i publicacions existents, resposta amb un escrit d'agraïment.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

16. Convivència veïns · Policia Local

Queixa per les molèsties ocasionades per sorolls en el confinament a un carrer de Ripollet. La veïna que s'adreça a nosaltres no aconseguia contactar amb la Policia Local per informar-los. Es detecta una incidència a la centraleta de la Policia Local que es va resoldre i així li comuniquem també a la ciutadana.

Estat: Actuació finalitzada amb resolució incidència.

17. Activitats · Policia Local

Queixa d'un supermercat de Ripollet que, segons el veí que contacta amb nosaltres, no compleix les mesures de protecció pel coronavirus. Donem trasllat a la Policia Local, que realitza actuacions al respecte.

Estat: Actuació finalitzada actuacions departament.

18. Via Pública · Protecció del Medi

Queixa relacionada amb les persones que donen menjar als coloms. Informem al departament per actuacions al respecte de la normativa

Estat: Actuació finalitzada informativa.

19. Atenció Ciutadana · Governança

Queixa d'un veí de Ripollet que no ha rebut la targeta verda metropolitana. La sol·licitud i lliurament es realitza degudament una vegada informat del procediment perquè passi a recollir-la per l'Oficina d'Atenció Ciutadana.


Estat: Actuació finalitzada amb escrit d'agraïment del ciutadà.

20. Via Pública · Policia Local

Queixa per l'estacionament indegut a un pàrquing del carrer Salut. Donem trasllat a Policia Local de la situació perquè facin estudi de la zona i la senyalització correcta per l'aparcament i obres que s'estan realitzant.

Estat: Actuació finalitzada comunicada a policia local.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

21. Via Pública · Urbanisme

Rebem una queixa relacionada amb el solar de l'Avinguda Catalunya on s'instal·la la zona firal de la Festa Major. L'informem del procediment a seguir i li adjuntem la instància perquè presenti la seva queixa atès que no hi ha cap comunicació prèvia a l'Ajuntament.

Estat: Actuació finalitzada pendent de lliurament sol·licitud.

22. Policia local · Policia Local

Queixa genèrica d'una veïna que considera que la població fa un mal ús de les mascaretes i que la circulació de les persones pel carrer es realitza sense mesures de seguretat, donem trasllat de la queixa Policia Local.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

23. Danys patrimonials · Esports

Reclamació del trencament de la barbacoa d'una casa propera al camp de futbol, el veí afectat reclama danys patrimonials en el seu domicili. Informat del procediment de sol·licitud de reclamació mitjançant sol·licitud responsabilitat patrimonial pels danys. En cas de no resposta pot adreçar-la a la defensora.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

24. Multes · Policia Local

Queixa relacionada amb la notificació d'una multa sense bonificació per estacionar en un espai que, segons el veí, no està degudament limitat. Ens comenta que presentarà recurs i la instància de la Defensora. Es comprova la senyalització amb la Policia Local i se l'informa de les actuacions en la zona per aclariment de les senyals de limitació.

Estat: Actuació finalitzada comunicada a Policia Local per actuació en la zona.

25. Protecció del medi · Protecció animal


Veïna demana informació sobre una colònia de gats. Informat el departament de Protecció del Medi i rebem resposta on s'expliquen totes les actuacions. Informada la sol·licitant de les actuacions realitzades i resolta la petició.


Estat: Actuació finalitzada amb seguiment per part del departament de Protecció del Medi.

26. Mobilitat · Serveis Municipals

Ciudadà ens informa que han reduït el servei, que molts passatgers viatgen drets i que cal augmentar el servei per evitar l'aglomeració de persones a la línia d'autobús Ripollet-Barcelona. Traslladem la queixa al departament de Serveis Municipals pel seu coneixement i per la presa d'actuacions amb l'empresa al respecte.

Estat: Actuació finalitzada actuacions departament.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

27. Tributs · Governança

Rebem un requeriment enviat a la Diputació del Barcelona referent a la disconformitat pel pagament de l'Impost de Bens Immobles. Recollim aquesta informació atesa que la resposta es realitza per part de la Diputació de Barcelona.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

28. Policia local · Policia Local

Comunicació d'actes incívics relacionats amb la pandèmia i la no utilització de mascaretes en alguns espais de Ripollet. Trasllet de la queixa a la Policia Local perquè realitzi actuacions de vigilància corresponents.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

29. Policia local · Policia Local

Queixa relacionada amb un vehicle que aparca a diari en el carrer Blasco Ibáñez obstaculitzant la cantonada, dificultant el gir i l'accés al pas de vianants, es dona trasllat de la informació al departament.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

30. Via Pública · Urbanisme

Queixa perquè en un tram de carretera del carrer Sant Josep l'asfalt està en mal estat. L'informem que ha d'adreçar instància a l'Ajuntament, atès que no ha fet cap comunicació prèvia a Urbanisme per al seu estudi i resolució, així com del procediment si no es realitzen actuacions al respecte.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

31. Educació · Educació

Consulta relacionada amb tema d'un institut de Ripollet. Atès que és competència del departament d'Educació de la Generalitat, l'orientem sobre com realitzar allà la seva consulta.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

32. Via Pública · Neteja viària

Queixa sobre la brutícia al carrer Bonavista. Sol·licitada informació al departament de Serveis Municipals sobre les actuacions de neteja viària en la zona, que ens informa de les actuacions realitzades i de les actuacions d'alguns veïns de la zona.


Estat: Actuació finalitzada i comprovació de la realització de neteja i vigilància a la zona.

33. Via Pública · Policia Local

Queixa d'una ciutadana que demana tall de carrer per evitar les aglomeracions que es produeixen en els horaris d'entrada i sortida dels nens i nenes de l'escola Pinetons. Sol·licitada informació i donem resposta a la persona interessada amb les actuacions realitzades.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

34. Padró municipal · Atenció ciutadana

Reclamació d'un veí perquè no l'accepten la inscripció al padró municipal que una vegada informat s'accepta la inscripció al comprovar que aporta la documentació sol·licitada.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

35. Estrangeria · Drets socials

Sol·licitud d'intervenció de la Defensora per part d'una veïna que vol tramitar la targeta d'identificació d'estrangeria, ja que ha obtingut una resolució favorable del NIE. Després de la denegació per part de la comissaria i per part del Síndic de Greuges se li dona informació jurídica.

Estat: Actuació finalitzada pel canvi de residència fora de Catalunya.

36. Via Pública · Policia Local

Queixa ciutadana que demana tall de carrer per evitar les aglomeracions que es produeixen en els horaris d'entrada i sortida a l'escola Pinetons. Sol·licitada informació donem resposta a la persona interessada amb les actuacions realitzades.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

37. Obres · Urbanisme

Consulta sobre una llicència d'obres d'un local al carrer Rizal. Contactem amb el departament d'Urbanisme, que ens informa sobre la tramitació de l'expedient urbanístic i de les actuacions prèvies. Informem al veí sobre el procediment a realitzar, atès que no havia realitzat cap petició prèvia.

Estat: Actuació finalitzada informat ciutadà del procediment.

38. Serveis Socials · Drets Socials

Família que porta més d'un any a l'espera d'un habitatge amb lloguer social, allotjada provisionalment. Trasllat petició a Serveis Socials perquè es realitzin les actuacions corresponents i seguiment.

Estat: Actuació finalitzada seguiment dels serveis socials.

39. Habitatge · Drets Socials


Queixa per la tramitació indeguda de les ajudes al lloguer per COVID-19. Donat que aquests ajuts relacionats amb l'habitatge els concedeix la Generalitat de Catalunya, oferim informació a aquest veí sobre com ha de fer la reclamació de manera oficial si la tramitació ha estat incorrecta.


Estat: Actuació finalitzada informativa.

40. Habitatge · Drets Socials

Consulta per un deute relacionat amb el lloguer del seu habitatge i desnonament, que atribueix a manca d'ajudes. Informat Serveis Socials atesa la situació i actuacions al respecte per resolució de la situació. En cas de disconformitat sol·licitarà novament la nostra intervenció.

Estat: Actuació finalitzada amb informació a la persona interessada.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

41. Atenció Ciutadana · Governança

Rebem diverses consultes relacionades amb diferents departaments de l'Ajuntament (Activitats, OMIC, Policia Local). Informació al ciutadà de presentació d'instàncies mitjançant seu electrònica o presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana. En cas de manca de resposta o actuació informat que pot demanar la nostra intervenció.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

42. Responsabilitat patrimonial · Governança

Queixa relacionada amb un accident en la Festa Major el qual resta pendent d'actuacions i resolucions. Informem sobre els processos administratius i judicials i dels terminis que ha de complir per no perdre l'opció de reclamació.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

43. Via Pública · Policia local

Comunicació relacionada amb una queixa pel mal estat de les voreres properes a un establiment comercial a la Rambla de Sant Andreu i possible perill pels ciutadans. Comunicada incidència a Policia Local que realitza actuacions al respecte. Agraïment per la seva predisposició i celeritat de les actuacions pel perill que suposa.

Estat: Actuació finalitzada amb reparació de les voreres.

44. Via Pública · Policia local

Comunicació per actuació a voreres d'un establiment comercial de la Rambla de Sant Jordi. Comunicada incidència a Policia Local que realitza actuacions al respecte. Es realitza la reparació de les voreres per evitar incidències i/o accidents. Agraïment per la seva predisposició i celeritat de les actuacions pel perill que suposa.

Estat: Actuació finalitzada amb reparació de voreres.

45. Habitatge · Drets Socials

Família monoparental amb fills menors amb problemes d'habitatge. Posem en coneixement de Serveis Socials perquè realitzi les actuacions corresponents. Informada del departament d'Habitatge de l'Ajuntament pels lloguers d'habitatge social, ateses les seves necessitats i que el seu únic ingrés és la Renda Garantida de Ciutadania.


Estat: Actuació finalitzada seguiment dels Serveis Socials.

46. Sancions · Policia local

Consulta per una sanció d'un veí que circulava pel carrer fora de l'horari permès. L'informem sobre com recórrer aquesta sanció per via administrativa o judicial, atès l'estat d'emergència decretat pel Govern i el compliment de la normativa vigent.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

47. Recollida escombraries · Serveis municipals

Queixa pel soroll produït per la recollida d'escombraries per la matinada. Atès que no ha presentat prèviament cap reclamació a l'Ajuntament, se l'informa de com fer-ho mitjançant una instància i de la intervenció de la Defensora en cap que no obtingui resposta.

Estat: Actuació finalitzada amb derivació a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

48. Drets Socials · Drets socials

Demanda d'informació relacionada amb una situació de violència de gènere amb procediment judicial iniciat. La persona interessada desconeix les actuacions que s'estan realitzant i sol·licita informació pel seguiment judicial. Ho posem en coneixement de Drets Socials on se li assigna una treballadora social que fa el seguiment del seu cas.

Estat: Actuació finalitzada amb seguiment de Drets Socials.

49. Consum · Oficina atenció ciutadana

Sol·licitud d'informació per presentar una reclamació en un establiment comercial. Informació per presentar un full oficial de reclamacions i el derivem a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per la seva tramitació posterior.

Estat: Actuació finalitzada amb derivació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

50. Tributs · Intervenció

Veí no conforme amb el tribut metropolità i amb els valors cadastrals que s'apliquen. Informat sobre les accions a realitzar, la comprovació del valor cadastral i la presentació de recursos.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

51. Comunicació · Alcaldia

Petició d'informació d'una associació local de caire social per fer una comunicació massiva a altres entitats municipals per informar-los de les seves reivindicacions. Li facilitem protocol i procediment a seguir per enviar informació a altres entitats, atesa la llei de protecció de dades i cessió a tercers.

Estat: Actuació finalitzada informativa a l'associació interessada.

52. Salut Pública · Salut Pública


Queixa per mala atenció per part dels serveis mèdics del CAP Pinetons. Ho posem en coneixement de Salut Pública de l'Ajuntament, que realitza actuacions al respecte.


Estat: Actuació finalitzada amb actuacions des del departament de Salut Pública.

53. Sancions · Policia Local

Consulta d'una veïna disconforme amb una multa, però no ha presentat recurs. L'informem de procediment de recurs, bonificacions i de possibles actuacions al respecte.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

7. Recomanacions i propostes de la Defensora - 2020

Des del 20 de gener de 2020 fins a l'actualitat hem rebut molts expedients i consultes de diferents temes, i els hem donat tràmit, recomanacions i tancament dels expedients. Fent repàs i resum, són els següents:

➤ ELS GREUGES D'HABITATGE

Respecte a l'habitatge, hem tingut en compte que el Dret a l'Habitatge és un dret reconegut a la Constitució i, malgrat que no és fonamental, no treu que és molt important perquè vertebrava la vida de les famílies, i tots tenim dret a un habitatge digne. Malgrat això, actualment i agreujat amb la pandèmia, han hagut persones que tenint reconegut un habitatge des del Departament d'Habitatge de la Generalitat, aquest no s'ha pogut fer efectiu. En aquest sentit, i després de valorar i estudiar les queixes sobre aquest assumpte, s'ha recomanat a Serveis Socials (doncs la seva actuació es molt important per poder gestionar els habitatges degut als pocs recursos) que es disposi d'una bossa de lloguer per als casos que estiguin pendents de desnonament, així com que es reclami a la Generalitat una resposta més ràpida a aquestes situacions, i garantir, per tant, un habitatge digne per a les persones que ho necessitin.

➤ VORERES I COMERÇOS: MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA I SENYALITZACIÓ


Respecte a aquest tema, i en coordinació amb la Policia Local, s'han fet diverses actuacions de diferents tipus.

D'una banda, s'ha fet manteniment de la via pública i s'ha millorat la senyalització en l'accés a alguns supermercats del nostre municipi, voreres i zones d'aparcament. En concret, en relació amb les voreres, s'han reparat diferents desperfectes identificats.

D'altra banda, s'han realitzat millores en l'estacionament al nostre municipi. Un exemple és l'actuació relacionada amb l'estacionament de vehicles al Passatge de l'Ajuntament (al costat de la Plaça de l'Església) on s'ha inhabilitat el gual que hi ha. La senyalització de moment es manté com estava, però no es permet aparcar en la zona interior per evitar estacionament als dos costats i que així els vehicles puguin entrar i sortir sense problema.

També en relació amb l'estacionament, es va actuar al carrer Isabel la Catòlica, on les ratlles grogues que limitaven l'aparcament estaven esborrades i, per tant, es pot aparcar. Aquesta actuació es va realitzar perquè és una zona on no hi ha lloc per estacionar i, d'aquesta manera, es va donar prioritat a la necessitat d'aparcament i es va afavorir al veïnatge d'aquesta zona.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

I vinculat amb una zona de càrrega i descàrrega al carrer Sant Salvador, s'ha aconseguit tancar i amb resultat positiu un expedient vigent des de fa més de 6 anys, ja que actualment es respecta la seva senyalització.

Destacar el servei i la col·laboració amb la Policia Local per donar agilitat i resoldre totes les situacions que s'han anat plantejant i que han donat com a resultat millores pels veïns i veïnes de Ripollet.

➤ **SERVEI PER TRAMITAR LA PRESTACIÓ DE L'ATUR A TRAVÉS DE L'OFICINA DE TREBALL DE RIPOLLET (SOC I SEPE)**

Com ja coneix tota la ciutadania de Ripollet, i agreujat especialment per la pandèmia, molts veïns i veïnes que han perdut la feina han hagut de tramitar el cobrament de l'atur. La situació es va complicar moltíssim per fer-ho, fins a l'extrem que l'Oficina de Treball de Ripollet (SOC i SEPE) va romandre tancada o, com a molt, si estava oberta, només hi havia una persona atenent a la ciutadania i amb cita prèvia, que era molt difícil d'aconseguir mitjançant la pàgina web que tenien habilitada.


Davant d'aquesta situació, vaig actuar d'ofici per poder pal·liar en la mesura del possible aquesta situació i agilitzar el tràmit de prestació de l'atur pel veïnat del nostre municipi.


En data 8 d'octubre de 2020 vaig contactar amb la Direcció General de Prestacions a fi i efecte de poder realitzar una entrevista amb el Director de l'oficina de Ripollet per intervenir i col·laborar per resoldre les peticions de visites presencials que la ciutadania demandava i que no eren ateses amb proximitat de les caducitats o sol·licituds prèvies amb demores molt grans.

Atès el gran volum de persones que necessiten tramitar les prestacions d'atur i la situació de vulnerabilitat, vam poder concertar un canal directe amb el Director Provincial del Servei Públic de Barcelona, que es va comprometre a tramitar 10 expedients diaris dels usuaris amb més necessitats. Així ho vam comunicar a Serveis Socials de l'Ajuntament de Ripollet per a la seva col·laboració, comunicació i tramitació corresponent per gestionar el recurs aconseguit.

Després d'estudiar i realitzar les actuacions al respecte de poder donar solució a les peticions i necessitats dels ciutadans de Ripollet en quant a poder tramitar els expedients de prestacions per atur i ajudes corresponents del SEPE i SOC, es va **RECOMANAR A L'AJUNTAMENT DE RIPOLLET que ha d'agilitzar i organitzar un servei adient per donar resposta a l'ajuda que ens van oferir de tramitar 10 expedients diaris.**

I també mantenir obert el canal amb la Direcció del Servei Públic d'Atur Estatal a fi de ajudar i continuar amb el diàleg amb aquesta Institució per poder inclús millorar els ajustos i donar millor servei a la ciutadania de Ripollet.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

➤ **SERVEI D'EXTRANJERIA AMB CITA PREVIA**

Respecte a demanar cita prèvia al servei d'extrangeria, tràmit empitjorat en la situació de pandèmia, vaig actuar d'ofici i també a petició de Serveis Socials per tal de poder ajudar en la situació i tenint en compte que des de l'Ajuntament es presta un servei d'atenció per a persones estrangeres.

Amb la col·laboració de la Policia Local, vaig contactar amb el Comissari de la Policia Nacional de Ripollet i vaig tenir una entrevista amb ell. D'aquesta trobada vam aconseguir el compromís que totes les persones veïnes i empadronades a Ripollet que haguessin de fer tràmits de cita prèvia d'extrangeria podien dirigir-se directament a la Comissaria de Ripollet per demanar-la i que se'ls hi facilitaria aquest tràmit.

Aquesta informació es va traslladar als responsables de Serveis Socials perquè gestionessin aquest recurs i també es va **RECOMANAR A L'AJUNTAMENT DE RIPOLLET que donés la informació a tots els veïns de Ripollet per tal d'aprofitar el servei de cita prèvia per tràmits d'extrangeria ofert des de la Policia Nacional.**

I també vam recomanar mantenir obert el canal amb el Comissaria de la Policia Nacional de Ripollet a fi de ajudar i continuar amb el diàleg amb aquesta Institució per poder millorar i donar millor servei a la ciutadania de Ripollet.

A més, aquesta informació es va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè la fes extensiva a tota la població de Catalunya.

➤ **JOCS AMB PILOTA A LA PLAÇA DE L'OFICINA DE TREBALL DE RIPOLLET (ANTIC INEM)**


Amb aquesta acció, arrel de la queixa d'un veí, es va traslladar que es retirés la placa que hi ha en l'actualitat i que es posés una de prohibit jugar a pilota. Cal tenir en compte que és una plaça petita on conflueixen diferents interessos: d'una banda les cases confrontants, d'altra els bancs on seuen les persones, principalment grans, i d'altra l'Oficina de Treball. Avaluada la situació, es va considerar oportú que no es jugui a pilota en aquesta plaça, ja que no és un parc i hi ha parcs propers, i per preservar la bona convivència entre els veïns.

➤ **ACCIONS A LES GALERIES MERCACENTRO**

Arrel de les peticions de propietaris de les Galeries Mercacentre, es va iniciar un diàleg amb l'Ajuntament per tal de solucionar situacions que porten anys sense resoldre's.

D'aquesta manera s'ha obert un diàleg per tal de resoldre diversos temes: les filtracions que pateixen els establiments de les galeries, l'abonament d'imports cobrats per l'Ajuntament a l'inici de la pandèmia, quan els comerços estaven tancats; i la possibilitat de canviar l'accés d'aforament i portes per tal que hi hagi equilibri entre el Mercat Municipal i les botigues de les Galeries Mercacentre.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

➤ **COL·LABORACIÓ CIUTADANA AMB CÀRITES DAVANT LA SITUACIÓ DE PANDÈMIA**

Vaig actuar d'ofici per tal de posar en contacte a diferents parts implicades en el servei que presta Càrites al nostre municipi. Arrel de la pandèmia, i principalment amb el tancament general que vam viure al principi d'aquesta pandèmia, es va veure que les persones que prestaven servei a Càrites eren d'edat avançada i, per tant, més vulnerables. Vam col·laborar per buscar gent major d'edat però més joves i que estiguessin compromesos en donar aquest servei.

➤ **SERVEI I SUPORT JURÍDIC A LA CIUTADANIA**

Amb moltes ganes i pocs recursos, sempre amb la inestimable ajuda del meu col·laborador Francisco Rubio, entre tots dos hem fet possible donar servei i suport a tota la ciutadania de Ripollet.

Donat que al poc temps de començar com a Defensora va arribar la pandèmia, el Servei de Defensora no només s'ha cenyit a les seves competències (reclamacions d'actuacions de l'Ajuntament, patrimonials, queixes veïnals, etc). Donada la situació, he posat els meus coneixements jurídics a disposició de les persones que han contactat amb mi per temes molts diversos: persones que no podien veure al seu net, persones que no sabien què fer amb el lloguer, persones que no sabien com demanar un advocat d'ofici, etc. És a dir, a més de les meves funcions com a Defensora de la Ciutadania, també he orientat jurídicament a aquestes persones en relació a què havien de fer i a on dirigir-se. Per tant, hem prestat dos serveis: el de Defensora i el d'Orientació Jurídica.


➤ **NECESSITATS DE INCREMENTAR EL RECURSOS HUMANS A L'AJUNTAMENT I AL SERVEI DE LA DEFENSORA**

Vull destacar també la necessitat d'ampliar els Recursos Humans a l'Ajuntament de Ripollet i al Servei de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet, per tal de donar millor servei a tots els veïns i veïnes del nostre municipi.

Aquesta exposició es un petit recull d'algunes de les actuacions com a Defensora de la Ciutadania en un any especialment complicat per tots, perquè ens ha fet treure el màxim de les nostres capacitats, recursos personals i laborals per tal d'afrontar el nou repte de la nova realitat. En el meu cas, la meva actuació no hauria estat possible sense la col·laboració de Francisco Rubio, la persona que està treballant amb mi.

També vull donar les gràcies a l'Alcalde de Ripollet i al personal d'Alcaldia, al Cap de la Policia Local de Ripollet, al Comissari de la Policia Nacional de Ripollet, al Cap i a la Coordinadora de Serveis Socials, i a cadascuna de les persones que conformen els diferents departaments de l'Ajuntament de Ripollet, que sempre han estat disposats a col·laborar amb el Servei de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet. Senzillament, **MOLTES GRÀCIES.**

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

8. La Defensora als mitjans de comunicació i xarxes - 2020

6

Agenda cultural i de ciutat a Ripollet 004 — Maig 2020

lallana

COLUMNA VERTEBRAL

Aprenentatge i solidaritat

Tots estem vivint una nova realitat des del 14 de març d'enguany. De cop, d'un dia per l'altre, ens vam haver de quedar a casa perquè la COVID-19, junt amb les mesures preses per les autoritats, ens va obligar per salvar-nos la vida i protegir-nos.

Des d'aquesta data, la vida de les persones del Municipi de Ripollet i de les persones del món ha canviat considerablement. Tots els hàbits, el dia a dia i la nova realitat s'ha imposat.

Per una banda, estupefacció, no saber que està passant, la por de què passarà, però també alhora i és el més important, des del minut 0, tothom ha tret el millor de si mateix per organitzar-nos i adaptar-nos a la nova realitat.

Com a Defensora de la Ciutadania de Ripollet, tots a aquests canvis s'han traduït de la següent forma. Per una banda, la salut, el més important que tenim i per tant salvar la vida, evitar contagis, i des d'aquest vessant, tothom excepte els herois s'han de quedar a casa. Els herois, tot el personal sanitari, els CAPs, les farmàcies, defensen amb la seva vida la vida d'altres persones que anaven als hospitals, als centres de salut, a les farmàcies, etc. Això és SOLIDARITAT I AMOR amb majúscules.

Des del vessant de l'educació, tots els professors, els alumnes, els pares i les mares, felicitats per la tasca de mantenir i acompanyar, sobretot emocionalment, als nostres fills i filles. Això, per descomptat, és SOLIDARITAT I APRENTATGE.

El Mercat Municipal i els supermercats, amb tots


els seus empleats, han continuat amb les mesures necessàries, donant aliment a la ciutadania de Ripollet i, per tant, exposant la seva vida. Això també és SOLIDARITAT I AMOR.

Per altra banda, atendre les persones amb menys recursos econòmics. Des d'aquest vessant, l'Ajuntament de Ripollet, des de l'Àrea de Drets Socials, va posar al servei de la ciutadania de Ripollet diferents recursos. Per una banda, es reparteixen Targetes Moneder per a les persones amb menys recursos econòmics. Aquestes targetes es recollien a l'Ajuntament mitjançant cita prèvia. També es fa seguiment de les persones més necessitades, i continuen els serveis de l'Ajuntament en línia.

També per aquelles persones que no tenen identitat electrònica, des de l'Ajuntament, i a través de l'OAC, es poden fer tràmits



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	


Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

lallana
Agenda cultural i de ciutat a Ripollet 004 — Maig 2020
7

electrònics; és a dir, les persones poden presentar els seus escrits donant autorització administrativa –per exemple, per tramitar l’atur, a causa de tants ERTE que hi ha hagut–, entre altres tràmits.

El servei de Defensora de la Ciutadania continua actiu i, com a tal, ha rebut queixes, però molt puntuals. Els veïns i veïnes de Ripollet han col·laborat amb la Defensora ajudant a que tots estiguessin més segurs i més conscients, avisant que algun supermercat no complia les mesures, que de vegades hi havia veïns que aprofitaven l’hora d’aplaudiments per fer més soroll del comte, però han estat coses molt puntuals que s’han solucionat i donat resposta amb coordinació amb la Policia Local, que, evidentment, ha continuat amb la seva tasca de vetllar per la ciutadania i que les normes es compleixin. I també hi ha hagut felicitacions.

Núria Blasco /
Defensora de la Ciutadania



Defensora de la ciutadania


La ciutadania pot presentar queixes o reclamacions sobre assumptes o matèries que siguin competència de l’Ajuntament de Ripollet. **Sabeu com accedir a aquest servei gratuït?**


Cal demanar cita prèvia amb la Defensora de la Ciutadania a través dels següents canals:

- Trucant al telèfon de l’Ajuntament de Ripollet **935 046 000**
- Enviant un Whatsapp o deixant un missatge a la bústia de veu al mòbil **683 602 217**
- Enviant un correu electrònic a **defensora@ripollet.cat**

Horaris d’atenció al Centre Cultural:

- Dilluns, de 18.30 a 20.30 h
- Dijous de 9 a 12 h

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Nomenen a l'advocada Núria Blasco com a defensora de la ciutadania

Agafa el relleu de Maria Jesús García que va renunciar al càrrec al juliol

Sense vots en contra i només amb les abstencions de SOM Ripollet i Ciutadans, el ple municipal va nomenar a Núria Blasco com la nova defensora de la ciutadania. Ho va fer a proposta de la comissió de selecció que va haver d'escollir entre les cinc candidatures que s'havien presentat. La comissió, formada per un representant de cada grup polític i cinc representants d'entitats va tenir en compte el currículum professional de Blasco i el

projecte que van presentar per desenvolupar el càrrec.

El relleu de la Defensora arriba quatre mesos després que Maria Jesús García renunciés per motius personals. L'alcalde, JM Osuna, va assegurar en el ple que Blasco es troba "el llistó molt alt" perquè la Maria Jesús "va fer molt bona feina".

Malgrat estar ja nomenada no s'espera que pugui començar a exercir fins el mes de gener. Núria Blasco és advocada i serà la tercera persona que ocupa el càrrec després de Maria Jesús García i de Joan Ramon Costa, que el va exercir durant més de deu anys.

Redacció



Núria Blasco al ple municipal © D. Rúa

Revista de Ripollet · desembre 2019

La Defensora de la Ciutadania obre l'atenció als veïns el dilluns vinent

La nova Defensora atendrà al Centre Cultural els dilluns i els dijous

El servei de la Defensora de la Ciutadania obrirà novament les seves portes el pròxim dilluns dia 20. Serà l'estrena en el càrrec de la Núria Blasco, l'advocada que agafa el relleu de Maria Jesús García com a Defensora de la Ciutadania. Ho fa amb la intenció de "continuar amb el ja hi havia, el camí iniciat per la Maria Jesús García, que va fer molt bona feina", ha explicat Blasco en la presentació del servei.

Malgrat la línia continuista sí que hi ha canvis pel que fa a l'atenció als veïns. La Defensora deixa de ser itinerant, atendrà sempre al Centre Cultural. Seguiran sent cinc hores setmanals però les farà els dilluns en horari de tarda, de les 18.30 a les 20.30h i els dijous en horari de matí, de les 9 a les 12h. També es manté la necessitat de demanar cita prèvia per tal de poder organitzar bé la fei-



Blasco i Osuna en la recuperació del servei de la Defensora de la Ciutadania © D. Rúa

na i no provocar esperes. Per reunir-se amb la Defensora caldrà demanar cita a l'OAC, per telèfon al 93.504.60.00 o a través del correu defensora@ripollet.cat.

Blasco té la intenció de "desmitificar que reclamar no val per a res" i vol posar a l'abast dels veïns la seva experiència en el món del dret i el seu coneixement del funcionament de l'administració pública. L'alcalde, JM Osuna, ha apuntat precisament que la seva experiència i el seu currículum com advocada es van tenir molt en compte en una elecció per al càrrec "que va ser renyida i disputada

perquè, per primera vegada, s'havien presentat cinc candidats".

Entre les novetats del projecte que ha presentat Blasco per desenvolupar el càrrec hi ha l'atenció conjunta a les entitats. "La meua idea, després caldrà veure si funciona o no, és fer una primera trobada de presentació amb les entitats i després també poder fer reunions per tractar temes concrets amb elles o en trobades per sectors", explica Blasco, "l'objectiu és afavorir la col·laboració i la resolució dels problemes que hi pugui haver de forma conjunta".

D. Rúa

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
ciutadania

Ajuntament Ripollet
@AJRipollet

Primera reunió de treball, aquest matí, entre l'alcalde de [#Ripollet](#) @jmosunalopez i la nova [#Defensora](#) de la ciutadania, Nuria Blasco, després del seu nomenament al [#PleRipollet](#) de novembre. Està previst que iniciï l'atenció al públic durant el mes de gener.

Traducir Tweet



2:31 p. m. · 12 dic. 2019 · Twitter for iPhone

Twitter · desembre 2019



Forum de Síndics i Defensors Locals - ForumSD
A 269 personas les gusta esto · Organización comunitaria

4 dic. 2019 · L'advocada Núria Blasco és la nova Defensora Ciutadania Ripollet. El ple de l'Ajuntament de Ripollet la va escollir fa uns dies en substitució de Maria Jesús García, que va presentar la seva renúncia per motius laborals i personals.

13

P.20

RdR

L'ENTREVISTA

Núria Blasco

Defensora de la ciutadania

'Cal desmitificar que l'administració és l'enemic i no dona respostes'

Núria Blasco agafa el testimoni de Maria Jesús García com a Defensora de la Ciutadania. És advocada i fa poc que ha tornat a Ripollet. Es va presentar al càrrec de Defensora per poder acostar els seus coneixements als veïns del poble. En el seu nomenament, durant el passat ple de novembre, l'alcalde va destacar el seu currículum i el projecte davant les altres quatre candidatures que hi havia

Revista de Ripollet: El teu nomenament ha sorprès perquè no ets gaire coneguda al poble
Núria Blasco: Vaig néixer a Ripollet i la meua infantesa i joventut les he passat aquí. Quan tenia 28 anys vaig marxar a viure a Granollers i, farà poc més d'un any, he tornat a Ripollet. Aquí mantinc la meua família i moltes amistats, algunes d'elles de l'institut. Justament vaig formar part de la promoció que va inaugurar l'institut Lluís Companys.

RdR: L'alcalde ha destacat el teu currículum. Quin és?
N.B: He treballat d'advocada. Sobretot a torn d'ofici i assessorament a dones en l'ajuntament de la Garriga, on vaig estar catorze anys. A més em vaig treure el títol de mediadora. També he fet classes sobre dret en tallers ocupacionals.

RdR: Per què et vas presentar a Defensora de la Ciutadania?
N.B: Després d'un temps exercint necessitava fer un

canvi i va ser quan vaig decidir venir cap aquí, sense deslligar-me del despatx on treballava. Quan vaig veure la plaça em vaig presentar a veure què passava. Crec que el Defensor és una figura important i per la meua formació i experiència puc posar els meus coneixements a l'abast de tothom. El defensor ha de tenir un perfil semblant a la figura del mediador. Poden tenir característiques similars, sobretot ha de veure pels interessos dels ciutadans i recolzar-los i acompanyar-los en certs processos. Per exemple, hi ha moments que la gent ha presentat una reclamació, l'Ajuntament no és competent però tu els pots adreçar allà on poden trobar la resposta. El motiu pel qual m'he presentat és aquest, poder ajudar a la gent.

RdR: T'ha sorprès que t'escollissin?

N.B: Em vaig presentar perquè tenia un perfil que creia que s'ajustava al que buscaven. La decisió no requeria en mi i realment vaig provar a veure com anava. Com feia molt de temps que no estava per aquí tenia el dubte que m'escollissin però veig que els hi vaig agradar.

RdR: Encaixa bé en el moment que ara et trobes.

N.B: Per feina no ho faig, per sort en tinc. És una feina molt semblant al torn d'ofici, és com estar a les trinxeres. Molts casos que et pots trobar com a defensora són de gent que ha posat una reclamació i encara no ha rebut resposta, que la necessita ja. Crec que amb els meus coneixements puc donar la resposta que necessiten. A més, també és la manera de vincular-me al poble després de tant de temps.

RdR: A més de destacar el currículum també va destacar el teu projecte. Ens el pots explicar?

N.B: A Ripollet hi ha un gran nombre d'entitats. La meua idea és que cal que es relacionin entre elles segons els barris o zones on fan les seves activitats perquè poden tenir una problemàtica semblant. És important que entre les diferents entitats es coneixan bé i també que coneguin

el servei de la Defensora. La idea és fomentar la col·laboració, crec que pot beneficiar molt més al poble. Dintre dels recursos i la situació que hi ha s'ha de millorar i fomentar el teixit associatiu. Un altre dels meus objectius serà que la gent desmitifiqui que l'administració és l'enemic i no dona respostes. Per això han d'utilitzar el servei. Per aconseguir que les coses canviïn s'han de fer reclamacions, moltes vegades no s'aconsegueix només parlant. Si tu reclames, més tard o més d'hora, les coses es mouen.

RdR: Has pogut parlar amb la Maria Jesús García?

N.B: Encara no sé quan començaré al càrrec. Per això tinc temps per trobar-me amb ella, estic oberta a tenir una xerrada.

RdR: Has dit que consideres que reuneixes les condicions per ser una bona Defensora. De quines es tracta?

N.B: Has de ser una persona neutral i respectuosa. Cal atendre totes les demandes i donar la millor resposta en el menor temps possible. També és bo tenir un perfil de mediador perquè segons quins problemes pot mediar perquè es resolguin.

RdR: Joan Ramon Costa, el primer Defensor, es queixava de la falta de coneixement que tenien d'aquesta figura els veïns.

N.B: Crec que això podrà comprovar-ho quan comenci a exercir. Perquè la gent utilitzi més el servei el que cal



és fer bé la feina, el boca a orella és molt important. Si funciona bé la gent vindrà més i desmitificarem una mica aquest servei no val per a res. Però és com tot, cal temps i fer bé la feina. També cal fer ressò als mitjans i fer-ne publicitat. Una de les meves propostes és trobar un lloc neutral, que sigui un lloc públic, fix i tranquil. Si ve algú a queixar-se del seu veí no vol que aquest ho sàpiga, un lloc més discret. També he proposat fer horaris de matí i de tarda perquè tothom pugui acostar-se. Ara tocar començar a caminar.

RdR: Personalment t'has adreçat a alguna vegada a la figura del defensor?

N.B: La veritat és que no. L'he utilitzat d'una altra manera per la meua feina i m'ha tocat fer alguna reclamació a algun ajuntament.

✍Ferran Rigat

Revista de Ripollet · desembre 2019

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Societat

La nova Defensora iniciarà l'atenció a la ciutadania el pròxim 20 de gener

-Societat-

15/01/2020

Núria Blasco atindrà, amb cita prèvia, els dilluns a la tarda i els dijous al matí, al Centre Cultural.

L'alcalde de Ripolllet, Jose M. Osuna, va acompanyar ahir dimarts a la nova Defensora de la Ciutadania, Núria Blasco, en la roda de premsa de presentació del servei, que es reprèn el pròxim 20 de gener, després de la renúncia de M. Jesús García el passat mes de juliol. El seu nomenament va ser aprovat al Ple municipal de novembre. A partir de la setmana vinent, Blasco atindrà a la ciutadania els dilluns, de 18.30 a 20.30 h i els dijous de 9 a 12 h, al Centre Cultural.



L'alcalde ha felicitat i ha donat la benvinguda a la nova Defensora, tot reconeixent que el procés de selecció ha estat més renyit que en altres ocasions, amb la presentació de cinc candidatures. La comissió de valoració i selecció, amb representants de totes les formacions polítiques del Ple, així com d'entitats locals, va valorar positivament tant el seu projecte, com el seu currículum i trajectòria, considerant, en paraules de l'alcalde, que és "un perfil molt interessant, ja que és una persona coneixedora de l'administració i això pot servir per orientar millor les queixes de la ciutadania i també entenem que serveix per a poder explicar a la ciutadania el funcionament de l'administració i el perquè es fan o no fa segons quines coses".

Des de la seva elecció, Núria Blasco ha tingut diverses reunions, tant amb l'alcalde com amb personal tècnic de l'Ajuntament, així com amb l'anterior defensora, de qui ha destacat la seva bona tasca. Blasco comptarà en el seu exercici amb el suport d'un administratiu de l'Ajuntament.

Atenció a la ciutadania i a les entitats


La nova Defensora ha manifestat estar "molt contenta de poder posar tots els meus coneixements al servei de la ciutadania". Núria Blasco ha explicat que la seva proposta consisteix no només en atendre les queixes individuals de la ciutadania, sinó també a les entitats, fent reunions grupals, fomentant que es coneguin més i que puguin compartir temes comuns. Un altre dels objectius de Blasco és "desmitificar la figura de la Defensora i no pensar que no val per res reclamar. Cal acostumar a la ciutadania a posar per escrit les seves opinions, queixes o suggeriments perquè arribin on han d'arribar i es puguin solucionar en la mida del possible".


Blasco, veïna de Ripolllet, combina l'exercici de la professió d'advocada amb la docència, essent coneixedora dels diferents àmbits de l'administració i exercint també com a mediatora.

Es pot demanar cita prèvia amb la Defensora de la Ciutadania a través dels següents canals:

- Per telèfon, trucant a l'Ajuntament 93 504 60 00
- Per Whatsapp o bústia de veu al telèfon 683 60 22 17
- Per correu electrònic a l'adreça defensora@ripolllet.cat

InfoRipolllet · gener 2020

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripolllet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripolllet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



DRETS CIVILS: ES REACTIVA L'OFICINA DE LA DEFENSA DE LA CIUTADANIA

La nova Defensora de la Ciutadania atindrà queixes i consultes els dilluns i els dijous al Centre Cultural

Després d'un temps de preparació, l'advocada Núria Blasco, que va ser nomenada Defensora de la Ciutadania al ple de novembre, ha recuperat aquesta setmana l'activitat més pública del càrrec, posant-se a disposició de les consultes de la ciutadania els dilluns a la tarda i els dijous al matí. A diferència de l'etapa anterior, totes les atencions tenen lloc al Centre Cultural amb cita prèvia.

El servei de la Defensora de la Ciutadania torna a estar plenament en actiu des de la tarda de dilluns passat, quan la nova Defensora de Ripollet, l'advocada **Núria Blasco**, tenia previst reprendre el Centre Cultural les hores d'atenció directa per recollir les queixes i reclamacions vers l'administració del veïnat de Ripollet. Acompanyada per l'alcalde **Josep Maria Osuna**, Blasco, que va ser nomenada al ple de novembre i relleu a l'antic defensor a la periodista **Maria Jesús García**, va presentar dimarts de la setmana passada les característiques i objectius del servei.

EL PUNT D'ATENCIÓ DE LA DEFENSORA DEIXA DE SER ITINERANT I ES FIXA AL CENTRE CULTURAL. La nova defensora planteja una línia continuada respecte l'etapa de la seva predecessora de què, en la roda de premsa va elogiar la feina feta. A diferència però de l'etapa anterior, l'atenció es farà sempre al Centre Cultural, enlloc de ser itinerant pels centres cívic i diversos seus venals dels barris de Ripollet, amb l'objectiu de garantir la confidencialitat. El canvi més important es concentra en les hores d'atenció directa a la ciutadania: es mantenen les cinc hores d'atenció si bé varia la distribució. A partir d'aquesta setmana, els ripolletencs seran atesos per la seva defensora els dilluns en horari de tarda, de les 18.30 a les 20.30 hores i tots els dijous en horari de matí, de les 9 a les 12 hores. Per ser atès al Centre Cultural, cal demanar hora abans a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, ubicada als baixos



Núria Blasco i Josep M. Osuna, en la presentació de la nova etapa de l'Oficina de defensa de la ciutadania, sempre de l'entorn més proper a la ciutadania. F. A. J. / A. J. / A. J.

de l'edifici consistorial, al carrer de Balmes. La cita també es pot concertar per telèfon al número 935 046 000, via whatsapp, al 683 602 217 o via correu electrònic a l'adreça defensora@ripollet.cat. El sistema de cita prèvia, implantat durant l'etapa de García, es manté, ja que permet organitzar millor la feina i evitar esperes de la ciutadania, segons valoren els responsables del servei.

REUNIONS COMUNES AMB ENTITATS PER ACCIONS CONJUNTES. El projecte presentat per Blasco i que va ser escollit sobre cinc candidatures per la comissió de valoració i selecció, contempla la possibilitat que la defensora convoqui reunions conjuntes amb entitats i associacions similars, per atendre les seves queixes

de forma comuna i alhora, fomentar la seva trobada. La comissió va valorar tant el projecte com el currículum i trajectòria professional de Blasco. Advocada, mediatritz i docent, reuneix un perfil molt interessant, segons va destacar Osuna i va afegir: "És una persona coneixedora de l'administració i això pot servir per orientar les queixes de la ciutadania". L'alcalde va destacar també la capacitat per "explicar a la ciutadania el funcionament de l'administració i el perquè es fan o no fan segons quines coses". Blasco va expressar la seva alegria per "poder posar els meus coneixements al servei de la ciutadania". L'advocada s'ha proposat "desmitificar la figura de la Defensora" i el pensament "que reclamar no val per res".

l'apunt

- Es pot demanar cita prèvia amb la Defensora de la Ciutadania a través dels següents canals:
- Per telèfon, trucant a l'Ajuntament 93 504 60 00
- Per Whatsapp o bústia de veu al telèfon 683 60 22 17
- Per correu electrònic a l'adreça defensora@ripollet.cat - JUR

Entre els deures que s'ha imposat figurar el d'acostumar a la ciutadania a posar per escrit les seves opinions, queixes o suggeriments per a que arribin on han d'arribar i es puguin solucionar en la mida del possible. Des del seu nomenament al novembre, Blasco s'ha reunit amb l'alcalde Osuna, amb personal tècnic del consistori i amb la seva predecessora en el càrrec per preparar la posada en marxa del servei que, com en l'anterior mandat, comptarà amb el suport d'un administratiu municipal. — Judit Josa

ENTREVISTA: NÚRIA BLASCO

"El servei de la Defensora tindrà sentit quan la ciutadania l'utilitzi"



Una comunitat també avança a còpia de queixes i reclamacions. Reclamar a l'administració fa que les coses canviïn, reflexiona la nova defensora, disposada a ajudar la ciutadania amb eines com el diàleg i la mediació.

Passa a la pàgina següent

Ripollet al dia · gener 2020

Departaments · Ajuntament

Defensora de la Ciutadania



La Defensora de la Ciutadania de Ripollet és una figura que té per missió veure pels drets dels veïns i veïnes en relació a l'actuació de l'administració municipal i dels organismes que en depenen, així com de les empreses de serveis públics amb capital municipal i dels concessionaris dels serveis públics. Amb aquesta finalitat, el Defensor/a supervisarà els actes de l'administració municipal, estudiarà les queixes que se li presentin i proposarà una resolució, sempre actuant amb independència i objectivitat.

Des de juny de 2006, Ripollet disposa de la figura del Defensor/a de la Ciutadania. Actualment aquest càrrec l'ocupa l'advocada Núria Blasco, nomenada al Ple del 28 de novembre de 2019.

En la seva presentació, en **toda de premsa**, el 14 de gener de 2020, la nova Defensora va manifestar estar "molt contenta de poder posar tots els meus coneixements al servei de la ciutadania". Núria Blasco va explicar que la seva proposta consisteix no només en atendre les queixes individuals de la ciutadania, sinó també a les entitats, fent reunions grupals, fomentant que es coneguin més i que puguin compartir temes comuns. Un altre dels objectius de Blasco és "desmitificar la figura de la Defensora i no pensar que no val per res reclamar. Cal acostumar a la ciutadania a posar per escrit les seves opinions, queixes o suggeriments perquè arribin on han d'arribar i es puguin solucionar en la mida del possible".

Blasco, veïna de Ripollet, combina l'exercici de la professió d'advocada amb la docència, essent coneixedora dels diferents àmbits de l'administració i exercint també com a mediatritz.

Prèviament a la seva nomenada a l'Oficina de Defensor/a de la Ciutadania, el 12 de desembre de 2018, va ser nomenada en Periodisme, durant més de 10 anys va treballar a diferents mitjans de comunicació locals, des dels quals va establir lligams amb el teixit associatiu de Ripollet i amb la ciutadania en general. Des de l'any 2007 treballa a l'Àrea d'Organització i Planificació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Des de la creació del càrrec i durant 10 anys, el Defensor va ser Joan Ramon Costa Viladot, Enginyer Tècnic i professor a l'Institut Palau Ausit de Ripollet durant més de 28 anys, dels quals els últims 15 els va exercir com a catedràtic de secundària. També va ser regidor a l'Ajuntament de Ripollet en dues etapes de 4 i 16 anys: de 1979 a 1983 i de 1987 a 2003. A més, ha estat i està vinculat a diferents entitats, tant locals com d'altres municipis.

www.ripollet.cat

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:


Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador: Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



9. Enllaços d'interès

- Apartat de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet a la web municipal:
<http://www.ripollet.cat/asp/content.asp?id=6649>
- Formulari de sol·licitud d'intervenció de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet:
<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/ripollet-ser-defensora-formulari-140119.pdf>
- Reglament Defensor/a de la Ciutadania de Ripollet:
<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/ripollet-reglament-defensor-270218.pdf>
- Web del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya:
<http://www.sindicatureslocals.cat/>

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

10. Com contactar amb la Defensora


Cal **demanar cita prèvia** amb la Defensora de la Ciutadania a través dels següents canals:

- ✓ Trucant al telèfon de l'Ajuntament de Ripollet **935 046 000**
- ✓ Enviant un Whatsapp o deixant un missatge a la bústia de veu al mòbil **683 602 217**
- ✓ Enviant un correu electrònic a defensora@ripollet.cat

Horaris d'atenció al Centre Cultural:


- ✓ **Dilluns de 18.30 a 20.30h**
- ✓ **Dijous de 9 a 12h**


Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Defensora de la ciutadania

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	33796b24eb804b75844de7713f0cda0e001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Núm. Registre entrada: ENTRA 2021/5404 - Data Registre: 15/04/2021 12:13:21 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	47038a5340bc4ad597036f4636aa5c5c001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	