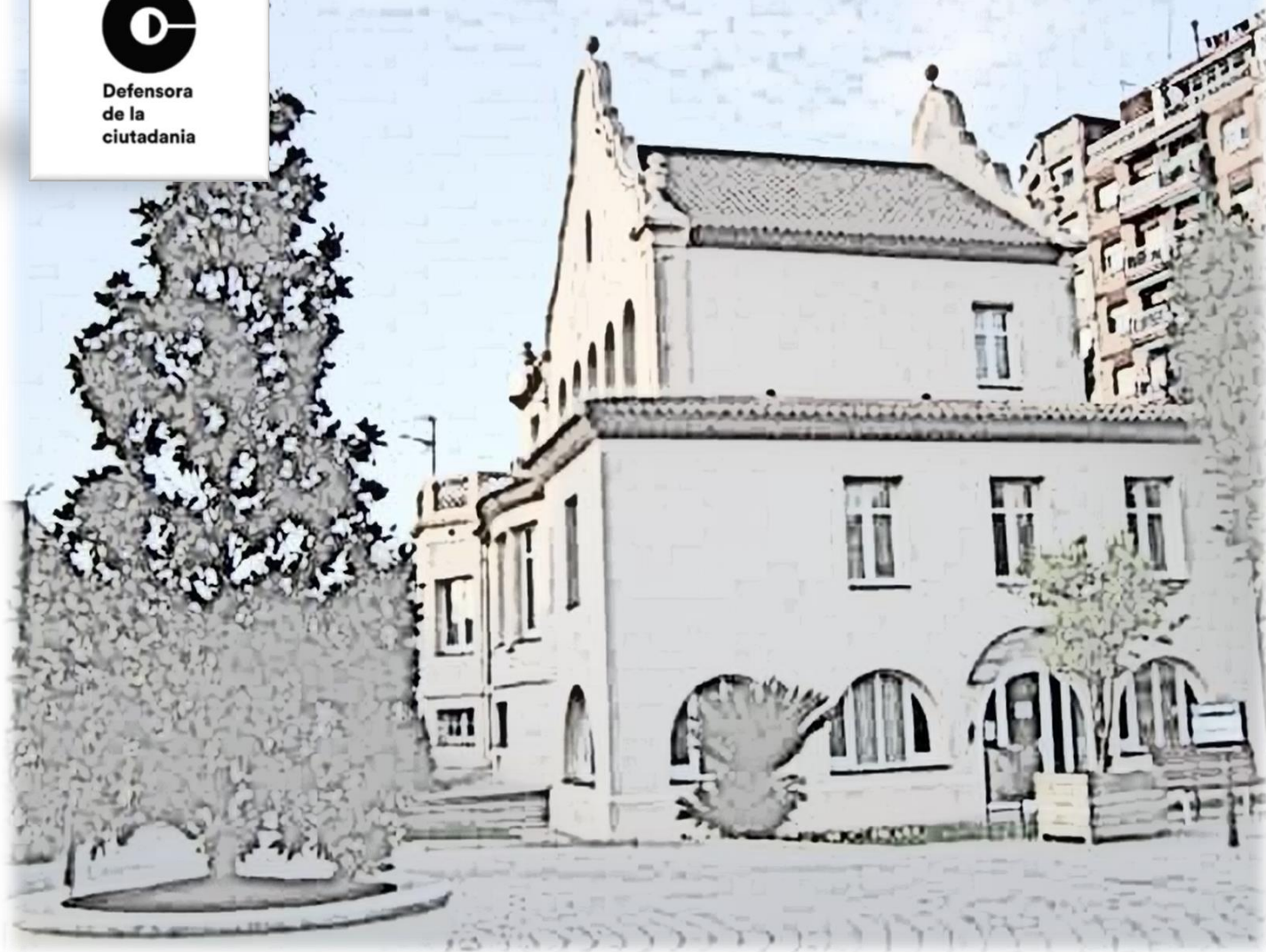




Defensora
de la
ciutadania



Memòria 2021

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

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

Codi Segur de Validació

c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

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

Contingut



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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



Presentació: Balanç 2021 com a Defensora

És el segon any que estic exercint com a Defensora de la Ciutadania i, curiosament, cada any hi ha algun ítem important a comentar. Durant l'any 2021, malauradament, la pandèmia ja estava instaurada entre nosaltres, donant normalitat a una vida diferent i adaptant-nos a la nova forma de vida i integrant mascaretes, PCR, teletreball; apropant-nos una mica més a qui més estimem i perdent potser una mica la por, però estant vigilants davant la COVID que, malgrat no la veiem, si que veiem les seves conseqüències devastadores i la gran capacitat de resiliència de tota la ciutadania de Ripollet i del món en general.



Fent balanç de l'any 2021 com a Defensora, moltes de les tasques que he continuant desenvolupant han anat en la mateixa línia que quan vaig començar. D'una banda qüestions d'habitatge, potser alguna menys que l'any anterior, recolzament de serveis socials, tema immissions, sorolls, assumptes de brutícia de carrers,... Sobre aquest darrer assumpte he de dir que, en general, les neteges dels carrers han augmentat considerablement, altre cosa diferent son les brutícies que deixen els propietaris dels animals, que aquest tema es de civisme i conscienciació de cada persona propietària d'un animal i no del servei de neteja de l'Ajuntament.

També hem tractat temes patrimonials per caigudes de persones al carrer. I al pavelló municipal es van arreglar les porteries, el que va suposar una gran millora, donada la quantitat d'esportistes i usuaris que utilitzen aquestes instal·lacions.

Queixes i reclamacions sobre temes de recàrrec d'impostos, de sancions, de plusvàlues, de nínxols, entre d'altres. I seguint en la línia de l'any passat, malgrat no sent competència com a Defensora, hem continuant resolent consultes i donant orientació i informació jurídica sobre assumptes diversos. Hem atès a ciutadans i ciutadanes que necessitaven que els indiqués que fer i a on dirigir-se, posant així al servei de la ciutadania de Ripollet els meus coneixements i fent una aportació que sempre he ofert

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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



des que vaig acceptar aquest càrrec, facilitant, per tant, la vida dels veïns i veïnes de Ripollet.

En definitiva, continuem donant suport a totes les queixes i consultes de tots els ciutadans i ciutadanes de Ripollet que s'adrecen a la Defensora, i donem resposta el més ràpid possible. Destacar la inestimable col·laboració de Francisco Rubio, la persona que em dona suport en la prestació del servei i en la resolució de les demandes dels veïns i veïnes del municipi.

Tant és així que, com a Defensora i en alguns assumptes sobre queixes de la ciutadania, hem mediat per tal de buscar una solució adequada tant pel ciutadà com per l'Ajuntament. La resolució satisfactòria per totes les parts implicades il·lustra que el conflicte es pot solucionar amb mediació, creant un espai neutre, i sempre i quan les parts que tenen el conflicte estiguin disposades a fer la mediació i apropar postures. Respecte a les reunions amb associacions o entitats locals, hem tingut un primer contacte i alguna reunió, malgrat que es un tema que està en tràmit de resoldre's perquè es vol canviar la forma de fer per part de l'Ajuntament, que fins ara es venia donant servei en les associacions, vigent des de fa molts anys.

Un any més vull agrair a tots els veïns i veïnes la col·laboració amb el servei de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet, i també als diferents Departaments de l'Ajuntament per la seva col·laboració i resposta, per tal de donar resposta a la ciutadania. I valorar les mostres d'agraïment que ens han fet arribar als ciutadans quan les seves peticions han estat resoltes, el que ens ha donat força per continuar i veure que és necessari el servei i el suport que donem a la ciutadania de Ripollet.

Per últim, i donat que la situació de COVID-19 d'alguna manera forma part de la nostra vida, del nostre dia a dia, i que ja hem normalitzat, ens ha demostrat que som més forts del que creiem, més resilients, i ens ha fet valorar totes les petites grans coses que fan que la vida sigui això, VIDA.

El meu agraïment per poder continuar amb la tasca, ajudant i donant servei a tots els que s'adrecin a la Defensora. Farem, com sempre, el màxim dintre de les nostres possibilitats i sempre buscant una solució equilibrada per totes les parts implicades i, sobre tot, respectant els drets bàsics de les persones, basats en el respecte, el civisme i la llei.

Moltes gràcies,

Núria Blasco Yuste

Defensora de la Ciutadania de Ripollet



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?

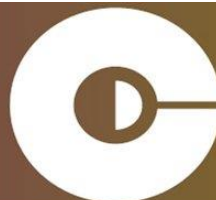
- Queixes presentades sobre peticions, sol·licituds o recursos en els quals l'Ajuntament encara està en termini per resoldre o contestar.
- Queixes presentades més d'1 any després dels actes que es denuncien.
- Queixes referides a actuacions que han estat objecte o estan pendents de resolució judicial.

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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 pendants de resolució judicial.

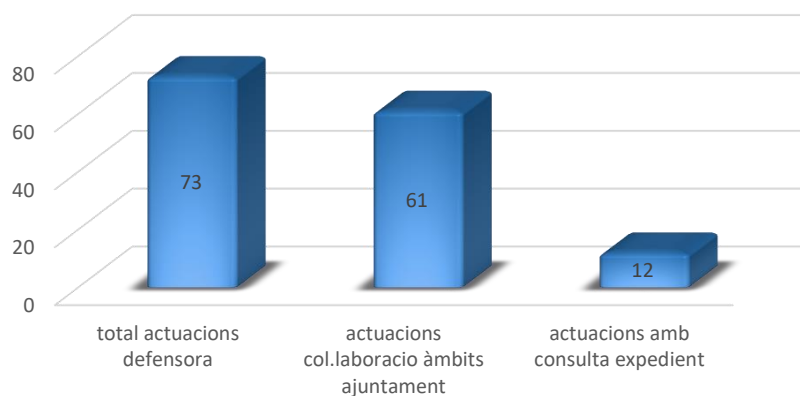
Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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

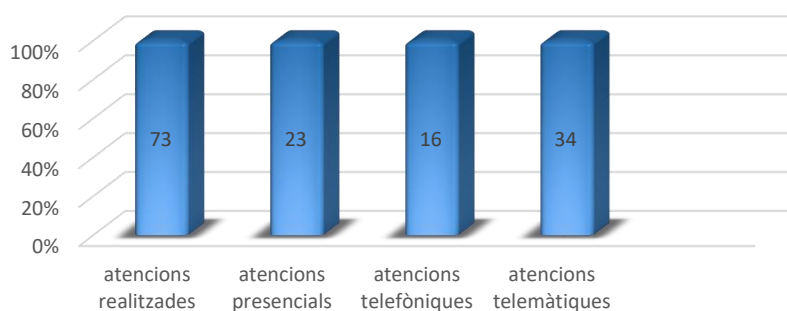


Actuacions Defensora Ciutadania Ripollet – 2021

INTERVENCIONS REALITZADES



ATENCIONS REALITZADES



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

Codi Segur de Validació: c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

Url de validació: <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

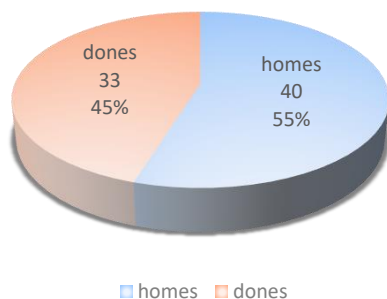
Metadades: Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



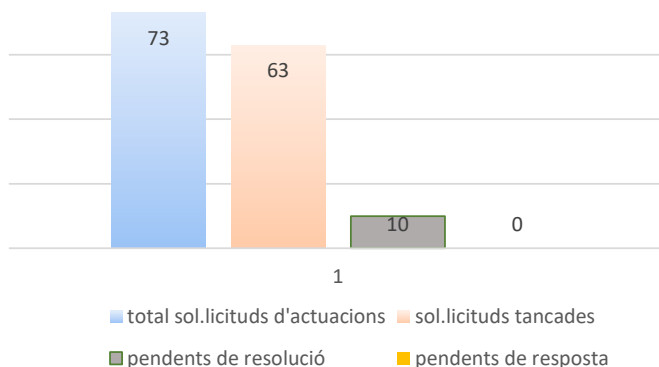


Defensora
de la
ciutadania

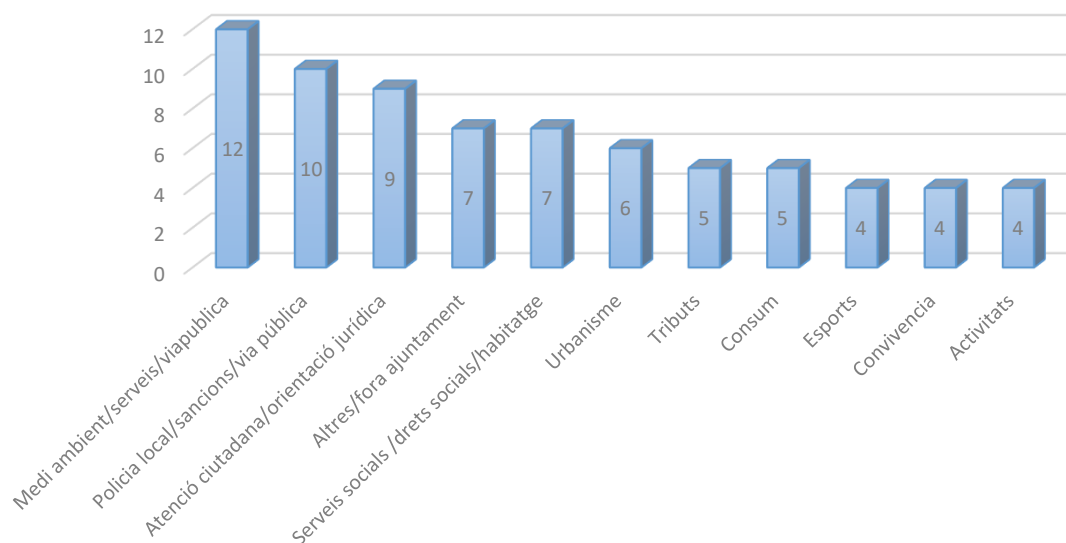
PERSONES ATESES DEFENSORA



ESTAT SOL·LICITUDS DEFENSORA



CONSULTES I ACTUACIONS PER ÀMBITS



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

Codi Segur de Validació

c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

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



Detall expedients Defensora Ciutadania Ripollet - 2021

[Expedient 1/2021](#) · [Via pública](#) · [Medi ambient](#)

Queixa per la circulació del carrer padró ates els canvis en vies patronals. Informada la ciutadana de modificacions vials.

Estat: Actuació finalitzada informació canvis vials.

[Expedient 2/2021](#) · [Via pública](#) · [Urbanisme](#)

Queixa per estat en que es troba la via pública i zona del carrer Verge de Montserrat i voltants

Estat: Actuació en tràmit fins a finalització actuacions, pendent seguiment actuacions definitives zona.

[Expedient 3/2021](#) · [Sancions](#) · [Policia local](#)

Queixa sanció per estacionament en dissabte zona de vianants del diumenge.

Estat: Actuació finalitzada comprovació senyalització zona vianants.

[Expedient 4/2021](#) · [Sancions](#) · [Policia local](#)

Queixa per sanció al carrer prohibició estacionament.

Estat: Actuació finalitzada comprovació senyals zona.

[Expedient 5/2021](#) · [Llicencia obres](#) · [Urbanisme](#)

Queixa cobrament recàrrec permís obres per error.

Estat: Actuació resolta favorablement resolució síndic de greuges.

[Expedient 6/2021](#) · [Esports](#) · [Esports](#)

Queixa per ferida produïda amb una porteria del pavelló municipal.

Estat: Actuació finalitzada reparació i pressa mesures protecció.

[Expedient 7/2021](#) · [Llicencia obres](#) · [Urbanisme](#)

Queixa per la demora en la resolució d'una autorització llicència urbanística.

Estat: Actuació finalitzada amb la resolució llicència.

[Expedient 8/2021](#) · [Esports](#) · [Esports](#)

Queixa baixa carnet poliesportiu i càrrecs no conformes.

Estat: Actuació finalitzada aplicació baixa poliesportiu municipal.

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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 9/2021](#) · [Educació](#) · [Drets socials](#)

Queixa família monoparental preus escola bressol municipal i sol·licitud aplicació preus en funció de les necessitats o ajuts socials pel pagament en la escola bressol.

Estat: Actuació finalitzada aplicació tarifació social.

[Expedient 10/2021](#) · [Serveis socials](#) · [Drets Socials](#)

Queixa per la manca d'ajudes per l'habitatge, menjador i embargament pensió.

Estat: Actuació informativa a la treballadora social i ajudes corresponents.

[Expedient 11/2021](#) · [Activitats](#) · [Activitats](#)

Queixa local bar comunitat carrer sant Jaume, molèsties, sorolls, convivència veïns.

Estat: Actuació pendent de resolució, vigilància policia local.

[Expedient 12/2021](#) · [Activitats](#) · [Activitats](#)

Queixa establiment carrer sant Jaume, disconformitat activitat pels soroll i molèsties comunicades per veí reclamant.

Estat: Actuació en mediació per resoldre reclamació i adequació normativa.

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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



Detall actuacions Defensora Ciutadania Ripollet - 2021

1. Serveis Socials . Drets socials

Queixa tema social dona amb fills i problemes d'habitatge amb derivació habitacional provisional.

Estat: Actuació finalitzada comunicació i actuacions drets socials

2. Esports. Esports

Sol·licitud informació i queixa pels servei taquilles poliesportiu.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

3. Activitats. Activitats

Queixa per sorolls activitat carrer balms.

Estat: Actuació finalitzada amb informació tramitació no presentada.

4. Tributs. Àrea metropolitana

Ajuda per expedició rebut pagament AMB pel recurs previ desestimat.

Estat: Actuació finalitzada informació i recepció rebut.

5. Via pública. Policia local.

Queixa pel soroll vehicles i motocicletes al municipi.

Estat: Actuació finalitzada amb informació tramitació.

6. Via Pública. Serveis municipals.

Queixa pel tancament bústia de correus.

Estat: Actuació finalitzada amb informació i reposició de la bústia.

7. Via Pública. Serveis municipals.

Queixa per l'estat general dels carrers sense presentació de petició específica i rebut de sol·licitud prèvia.

Estat: Actuació finalitzada amb informació tramitació i comunicació actuacions.

8. Consum. Oficina municipal de consum.

Queixa per companyia aigües i rebuts no conformes, al no ser ciutadana de Ripollet se li dona informació però no realitzen la tramitació final.

Estat: Actuació finalitzada informació consum.

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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. **Consum.** Oficina municipal de consum.

Queixa per reclamació renovació automàtica servei de manteniment llum i gas en Iberdrola, ha fet canvi de companyia però li continuen cobrant el Servei.

Estat: Actuació finalitzada informació consum.

10. **Habitatge.** Policia local.

Queixa per ocupació habitatge comunitat propietaris i actuacions mossos d'esquadra.

Estat: Actuació finalitzada resolució ocupació.

11. **Llicència obres.** Urbanisme

Queixa pel retard en autorització per la retirada de fibrociment de la seva casa.

Estat: Actuació finalitzada amb la resolució llicència.

12. **Rebut aigua.** Serveis municipals.

Queixa pel canvi de tarifa tribut en rebut de Sorea, en funció del consum de l'any en curs

Estat: Actuació finalitzada informació de tributs i òrgans competents.

13. **Convivència veïns.** Serveis de mediació.

Queixa per un veí que li provoca molèsties i enfrontaments.

Estat: Actuació finalitzada informació comunitat i jurídic.

14. **Renovacions documents.** Policia nacional.

Consulta per tramitació renovacions de documents serveis policials documents oficials.

Estat: Actuació finalitzada informació i tramitació organisme corresponent.

15. **Deute reformes.** Serveis de mediació.

Consulta pel pagament per obres realitzades quan es tracta d'un llogater amb pensió mínima.

Estat: Actuació finalitzada informació jurídica, dret advocat d'ofici.

16. **Via pública.** Policia local

Queixa per l'estacionament motocicleta contínuament a la via pública en vorera.

Estat: Actuació finalitzada informació policia local.

17. **Neteja viària.** Serveis municipals.

Queixa per neteja vorera problema ocasionat contínuament pel tema de coloms per la zona.

Estat: Actuació finalitzada resolta pels serveis municipals.



18. **Via pública.** Urbanisme.

Queixa per cablejat telefonia façana.

Estat: Actuació finalitzada informació organisme competent i tramitació ciutadana.

19. **Consum.** Oficina municipal de consum.

Queixa per la pujada del lloguer traster particular.

Estat: Actuació finalitzada informació preus IPC i contracte

20. **Habitatge.** Serveis de mediació.

Consulta per problema amb llogater, obres façana i estructurals de la casa llogada.

Estat: Actuació finalitzada informació jurídica.

21. **Via pública.** Medi ambient.

Queixa per caques de gossos i neteja viària.

Estat: Actuació finalitzada informativa acumulació de queixes.

22. **Esport.** Esports.

Queixa per baixa carnet poliesportiu i cobrament indegut.

Estat: Actuació finalitzada resolta la petició.

23. **Medi ambient.** Medi ambient.

Consulta informació associació amiant i actuacions realitzades.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

24. **Atenció ciutadana.** Oficina municipal de consum.

Queixa per sol·licitud padró municipal amb signatura en paper per a la presentació tramitació judicial.

Estat: Actuació finalitzada resolta sol·licitud.

25. **Sancions.** Policia local.

Queixa per manca de resposta al·legacions a sanció sense aportació de la documentació corresponent justificativa de la seva queixa.

Estat: Actuació finalitzada no aporta documentació justificativa.

26. **Convivència.** Policia local.

Queixa per sorolls i aldarulls a la via pública parc pinetons i grups de joves que realitzen botellons.

Estat: Actuació finalitzada informativa policia local.



27. Via pública. Policia local.

Queixa per molèsties aparcament motocicleta reiteradament vorera.

Estat: Actuació finalitzada informativa policia local.

28. Via pública. Policia local.

Queixa per ocupació de gual com aparcament.

Estat: Actuació finalitzada informativa policia local.

29. Convivència. Policia local.

Reiteració i nova queixa per sorolls i aldarulls a la via pública parc pinetons i grups de joves que realitzen botellons.

Estat: Actuació finalitzada informativa policia local .

30. Consum. Oficina municipal de consum.

Consulta per assessorament compra realitzada Leroy Merlin no conforme.

Estat: Actuació finalitzada informativa procediment reclamació de consum.

31. Serveis socials. Drets socials.

Queixa per manca d'ajudes dels serveis socials i la seva situació de vulnerabilitat, ajuda prèvia assignació treballadora social.

Estat: Actuació finalitzada actuació drets socials.

32. Consum. Governança.

Consulta assessorament full reclamacions i la seva tramitació.

Estat: Actuació finalitzada informativa procediment reclamació de consum.

33. Atenció ciutadana. Governança.

Queixa per l'atenció no presencial en les institucions públiques i per a les tramitacions amb l'administració.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

34. Sancions. Policia local.

Consulta sanció via publica reunió al carrer en pandèmia.

Estat: Actuació orientació jurídica.

35. Via pública. Serveis Municipals.

Queixa per la manca de visibilitat per la situació d'uns contenidors a la via pública.

Estat: Actuació finalitzada comprovacions realitzades policia local.



36. **Via Pública.** Medi ambient

Queixa pel carril bici del pont de vianants i molèsties als vianants.

Estat: Actuació finalitzada informativa.

37. **Via pública.** Medi ambient.

Queixa per caques de gossos i neteja viària.

Estat: Actuació finalitzada informativa acumulació de queixes.

38. **Serveis social.** Drets socials.

Consulta per orientació en una separació i els processos judicials que corresponen, així com els drets jurídics.

Estat: Actuació finalitzada orientació jurídica.

39. **Convivència.** Policia local.

Queixa per la convivència amb un veí que ocasiona molèsties, sorolls i problemes al veïnatge sense actuacions per part de la comunitat de propietaris.

Estat: Actuació finalitzada orientació actuacions jurídiques.

40. **Convivència.** Drets Socials.

Consulta per la gestió comunitat de propietaris, problemes amb un veí i actuacions a realitzar.

Estat: Actuació finalitzada orientativa i serveis judicials.

41. **Activitats.** Activitats

Consulta actuacions per queixa activitat.

Estat: Actuació finalitzada informativa procediment previ Ajuntament.

42. **Activitats.** Activitats

Consulta actuacions per llicència activitats i el retard en la finalització de la seva petició.

Estat: Actuació finalitzada autorització corresponent.

43. **Tributs.** Governança.

Consulta plusvàlua herència en termini i dins del període previ al canvi normatiu.

Estat: Actuació finalitzada informació tramitació plus vàlua.

44. **Tributs.** Governança.

Consulta plusvàlua herència en termini i dins del període de buit legal sense normativa.

Estat: Actuació finalitzada informació tramitació plus vàlua.



45. Habitatge. Mediació.

Consulta per que no li retornen la fiança el propietari d'un pis que tenia llogat quan li ha entregat el pis en perfectes condicions.

Estat: Actuació finalitzada orientació actuacions jurídiques.

46. serveis municipal. Enllumenat.

Queixa per manca de llums a la via pública barri can Tiana.

Estat: Actuació finalitzada reparació enllumenat.

47. Convivència. Policia local.

Queixa per la convivència amb un veí que ocasiona molèsties i sol·licita servei de mediació que no s'ha realitzat des de l'Ajuntament.

Estat: Actuació finalitzada orientació actuacions jurídiques.

48. Habitatge. Mediació.

Consulta perquè no li retornen la fiança el propietari d'un pis que tenia llogat i té necessitats socials per entrada en un habitatge, consulta prèvia des de la seva treballadora social.

Estat: Actuació finalitzada orientació actuacions jurídiques, informada treballadora social per ajudes.

49. Mobiliari urbà. Urbanisme

Queixa per banc trencat a la via pública.

Estat: Actuació finalitzada canvi del banc.

50. serveis municipals. Neteja viària.

Queixa per paperera que no es buida habitualment.

Estat: Actuació finalitzada servei realitat i actuació en la zona pels serveis municipals.

51. Serveis municipals. Enllumenat.

Queixa per l'enllumenat públic de la zona i llums de nadal.

Estat: Actuació finalitzada reparació enllumenat.

52. Via Pública. Urbanisme.

Queixa per un local buit i ús del propietari.

Estat: Actuació pendent d'entrada documents per actuacions.

53 Via Pública. Serveis municipals.

Queixa per l'estat dels carrers, caques i neteja

Estat: Actuació finalitzada informativa i de seguiment actuacions.

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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



Recomanacions i propostes de la Defensora - 2021

Durant l'any 2021 les consultes i expedients que hem rebut han estat similars a les de 2020, i els hem donat tràmit, agilitzant i resolent-les. També hem fet recomanacions i tancament dels següents expedients:

➤ ELS GREUGES D'HABITATGE

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 els ciutadans pateixen les conseqüències de la pandèmia i de la pujada dels subministraments a conseqüència, o no, de la guerra d'Ucraïna. Per tant, la situació és molt similar a la de l'any anterior o pitjor. Malgrat que hi ha persones que tenen reconegut un habitatge des del Departament d'Habitatge de la Generalitat, aquest no s'ha pogut fer efectiu. En aquest sentit, es continua 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.

➤ ACCIONS A LES GALERIES MERCACENTRE

Arran 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.

Reitero que aquest tema encara està pendent de resolució en el sentit d'obres que afecten a tots els comerços de Galeries Mercacentre.

➤ ACCIONS ASSOCIACIONS DE VEÏNS

S'han fet reunions amb les diferents associacions de veïns per tractar de resoldre el nou model de com gestionar-les. Està pendent fer altres reunions amb les associacions.

➤ SERVEI I SUPORT JURÍDIC A LA CIUTADANIA

Continuem donant suport jurídic a la ciutadania de Ripollet, tal com vam fer l'any passat, atenent consultes diverses, entre d'altres temes de lloguer, plusvàlua, comunitat de veïns, mediació, etc. I continuem donant servei i adreçant-nos a les persones que ens ho demanen. Hem prestat, per tant, dos serveis: el de Defensora i el d'Orientació Jurídica.



➤ CONVIVENCIA I NETEJA VIA PÚBLICA

S'han rebut diverses queixes respecte a la neteja de carrers i brutícia a conseqüència de veïns que son propietaris d'animals i no compleixen amb les seves obligacions.

En aquest sentit vull fer una distinció, d'una banda està la neteja de la via pública en quant a recollida d'escombraries i neteja de carrers, que només en ocasions puntuals hi ha hagut alguna incidència que s'ha resolt ràpidament. D'altra banda, i molt diferent, és la brutícia que pot haver pels carrers degut a les caques d'animals perquè els propietaris no compleixen amb les seves obligacions i, per tant, és un acte de civisme, la responsabilitat que cada propietari d'un gos compleixi les seves responsabilitats, aspectes que s'han fet extensius quan ha sigut necessari.

També s'han fet mediacions de diferents temes quan han estat sol·licitats per part del ciutadà/na, per tal de resoldre un conflicte entre dues parts, amb resultat positiu.

La figura de la mediació és útil a l'hora de resoldre conflictes sempre que les dues parts estiguin d'acord i disposades a cedir en alguna cosa.

➤ NÍNIXOLS

Respecte al servei municipals de nínixols, està pendent de canviar i actualitzar tota la normativa, reglaments per als canvis de nom de nínixols del Cementiri municipal i altres qüestions d'actualització, amb l'objectiu d'agilitzar tots els tràmits.

➤ RECOMANACIÓ A TOTS ELS DEPARTAMENTS DE L'AJUNTAMENT

Per últim, i no menys important, vull fer una recomanació a l'Ajuntament en general i a cada un dels diferents departaments que l'integren. Recomanació en el sentit d'agilitzar i donar servei a les instàncies que adrecen els ciutadans als diferents departaments. És lògic que tot procediment té un temps de resolució, però altre cosa diferent és que una instància d'un usuari, independentment de la resolució definitiva, ha tenir una resposta ràpida en el sentit que la ciutadania ha de saber que s'ha rebut i que s'està treballant. I és en aquest aspecte que cal reforçar els departaments i les persones que hi treballen, especialment en els departaments al servei del ciutadà, que requereixen de més recursos per fer les seves funcions.

I una vegada més donar les gràcies a l'Alcalde de Ripollet i al personal d'Alcaldia, al Cap de la Policia Local de Ripollet, al Cap i a la Coordinadora de Serveis Socials, i al Cap i Coordinador de Serveis Territorials 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. MOLTES GRÀCIES.



La Defensora als mitjans de comunicació i xarxes - 2021

[Portada](#)
[Entrevistes](#)
[Vídeo](#)
[Llibre](#)
[About](#)

RSS

Twitter

eol labora

AMP

Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

divendres, 31 de desembre de 2021

La meua experiència com advocada ha estat clau

NÚRIA BLASCO (RIPOLLET, 1966)
DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE RIPOLLET

Si haguessis de classificar els tipus de queixes i reclamacions que reps, quines categories definiries?

Les queixes, reclamacions i també consultes, la major part són perquè hi ha serveis que no funcionen del tot, com per exemple si hi ha brutícia al carrer, soroll de cotxes, multes injustes, tema de serveis socials relatius a habitatge o que les persones tenen situacions de vida precària. També faig assessorament respecte a diversos temes, com divorcis, com reclamar pensions, lloguers, i oriento les persones sobre les accions a prendre de diferent problemàtica i cap a on dirigir-se.

En definitiva, consultes per mal funcionament de l'Administració, i altres consultes més personals relacionades amb l'àmbit jurídic.

Aquestes categories canvien gaire respecte a aquelles que haguessis identificat abans de la pandèmia?

Respecte a abans de la pandèmia, eren més consultes de tipus de funcionament de serveis de l'Ajuntament, des de minuts fins a temes de reclamacions jurídiques com ara de lloguers, divorcis o impostos. Durant la pandèmia van canviar perquè els ciutadans demanaven més si es complien les mesures de seguretat, i fer complir les mesures als establiments, entre d'altres, i també hi havia les mateixes que abans però potser no tantes.

De quina categoria reps, en general, major nombre de queixes o reclamacions i a què et sembla que és degut?

Més que reclamacions o queixes, moltes vegades vénen buscant recolzament i un interlocutor. En molts casos es tracta de serveis socials com ara habitatge, pensions o ajuts per paliar la seva precària situació; també educació, escoles bressol, ajuts o impostos, és a dir tot allò relatiu a serveis i necessitats dels ciutadans. Crec que és degut al fet que moltes persones no tenen les eines necessàries per desenvolupar-se i, a més, a conseqüència de situacions econòmiques complicades perquè no poden assolir el necessari per viure.

La ciutadania pot posar-se en contacte per a la necessària cita prèvia amb tu per diferents vies. Quina d'elles és la més utilitzada?

Sí, hi ha diferents vies: per telèfon, via mail o través d'intermediaris que fan a l'Ajuntament i que em fan arribar. La més utilitzada és per telèfon o mail, també presencial si vénen a demanar cita, però són les que menys.

Observes que hi ha certa diferència de perfils de gent en la utilització d'aquestes diverses vies de contacte? I pròpiament en el tipus de reclamacions o queixes?

De perfils dels ciutadans, no n'hi ha de concrets perquè el servei ha estat utilitzat per qui ho ha necessitat: des de la persona que no tenia tants recursos econòmics fins a persones que tenen altres possibilitats econòmiques però volen reclamar. Jo no parlaria de perfils, sinó de servei

Ripollet / AJUNTAMENT DE RIPOLLET, FACEBOOK

Ripollet / AJUNTAMENT DE RIPOLLET, FACEBOOK

cercar info a titulars.cat

Cerca

tema

2022 (120)

d'abril 2022 (30)

Estan resident a l'estranger 18.497 catalans més...

S'ha modificat el planejament municipal de Sant Feliu...

14.250.000 euros per al suport a les federacions...

2.445 denúncies durant una de les campanyes previstes...

Acció Climàtica convoca ajudes a la parcel·lització...

L'Alerta del Pla VIDITCAT s'ha donat per acabada

Surt a informació pública l'entest d'ampliació de...

Biblioteques i fires de llibre enforteixen vincles...

Enfons en funcionament uns nous radars de trànsit a...

Les Casetes de la Platja del Garraf, declarades Bé...

La confiança empresarial de Catalunya baixa un 2,5...

Empresa i Treball destina 20 milions d'euros als...

Recerca i Universitat impulsa l'aprenentatge de...

Interior ha fet una crida a gaudi, amb seguretat...

Economia i Hisenda assumirà la gestió de l'IRCAF

Una massa d'aigua ha provocat els dies d'abril més...

Subvencions per valor de més de 900.000 euros a l'...

Març ha resultat, en general, plujós a Catalunya

Almacenes tindran una nova estació d'autobusos

La població de Catalunya podria situar-se en 8,1 m...

El pesat febrer ha mostrat a pesos coments un 20...

El Govern català aprova que excepcionalment es rev...

Aprovats uns ajuts per a més de 400 explotadors a...

19,5 milions d'euros per a projectes socials a Cat...

El Govern català aprova una memòria preliminar que...

S'ha finalitzat la urbanització de la Plaça Sant D...

Aprovat un pla per a la compra pública verda a Cat...

Aprovat un projecte de llei per al Pla Estadístic...

Crea un 20% durant 2021 el nombre d'empreses cata...

El Govern català ha aprovat la reestructuració del...

de març 2022 (31)

de febrer 2022 (28)

de gener 2022 (31)

2021 (365)

2020 (366)

2019 (366)

2018 (366)

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

Codi Segur de Validació c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

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

que està sent utilitzat per la ciutadania segons les seves necessitats.



Ripoll / AJUNTAMENT DE RIPOLL; FACEBOOK

Altra cosa és que hi hagi més consultes de serveis socials, però això no treu que després es reclami per altres coses i són persones que utilitzen el servei com a eina per reclamar i saber com gestionar i resoldre la seva problemàtica.

- Vas assumir el càrrec poc abans de la pandèmia i no ha hagut, doncs, cap altra persona al teu lloc a Ripoll durant aquesta situació sanitària o una situació similar. Què li recomanaries precisament quant a allò que té relació amb els assumptes de la pandèmia a qui, si es donés el cas, hagués de succeir-te ara en el càrrec?

Vaig assumir el càrrec, en efecte, al gener del 2020 i per tractar temes de pandèmia el millor és fer seguiment i preguntar a les diferents persones de l'Ajuntament per tal de contrastar informació i buscar les millors solucions per a tots.

- Has rebut en el seu moment, o t'agradaria haver rebut, alguna directriu per part d'algu dels qui t'han precedit com a Defensors de la Ciutadania?

Sí, vaig tenir la sort de conèixer l'anterior Defensora, una gran professional que va gestionar molt bé el servei durant la seva estada i que va deixar directrius i molta organització.

- Què t'ha servit dels teus altres àmbits professionals, advocacia i docència, per a exercir la defensa de la ciutadania a Ripoll?

Realment la meua experiència com advocada ha estat clau perquè gràcies als coneixements jurídics he pogut donar un servei més ampli als ciutadans i adreçar i dirigir el que han de fer. Per altra banda, la docència també m'ha servit per poder donar més abast i escoltar la problemàtica de les persones.

I combinant les dues professions i els coneixements adquirits tinc més eines per atendre les consultes i buscar solucions. Tot això junt a Francisco, el meu col·laborador, sense el qual tota aquesta tasca no hagués estat possible.

Dona Dumeira



Ripoll / AJUNTAMENT DE RIPOLL; FACEBOOK

2017 (365)

2016 (366)

2015 (366)

2014 (365)

2013 (323)

2012 (123)

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

Codi Segur de Validació

c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

Url de validació

<https://seu.ripoll.cat/absis/idi/arx/diariabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



El Fòrum SD

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrums) és una **associació sense ànim de lucre** integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

Actualment (amb dades de maig de 2018) agrupa a un total de **47 sindicatures** (41 a Catalunya i 6 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

Els objectius del FòrumSD són **promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació** als municipis, el **desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts**, així com disposar d'una **xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament** entre les diverses sindicatures de proximitat.

Els síndics/ques i defensors/es de proximitat vetllen perquè la ciutadania pugui **gaudir d'una bona administració local**. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa **poden supervisar l'Administració municipal**. La seva actuació permet examinar i resoldre les queixes formulades pels ciutadans i ciutadanes **d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat**. Els síndics/ques i defensors/es també desenvolupen tasques de mediació sempre que les parts ho consentin o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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

Sindicatures membres del FòrumSD



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

Codi Segur de Validació

c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

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



Què són? Sindicatures locals

La institució de l'ombudsman local a Catalunya s'ha desenvolupat principalment sota dues denominacions: la de Síndic o Síndica municipal de Greuges, o la de Defensor o Defensora de la Ciutadania. La normativa actual de règim local (*Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril*) preveu i possibilita la seva implantació als municipis. L'any 1990, Lleida recupera pel món local la institució del **Síndic de Greuges** tal com es reconeix en l'actualitat la definició d'un *ombudsman*: una institució independent i separada de les responsabilitats polítiques. Els precedents d'aquest fet els podem trobar en iniciatives com les de l'Ajuntament d'Amposta, que l'any 1987 va crear, com un servei dins de l'estructura del consistori i lligat als resultats electorals, la figura del **Defensor del Ciutadà**.

A Lleida li segueixen altres ciutats i pobles com Vilafranca del Penedès, Tiana, Granollers, Girona, Santa Coloma de Gramenet o Manlleu, entre d'altres, i fins a l'actualitat, amb les darreres incorporacions de Sant Feliu de Llobregat o Sant Cugat del Vallès. La institució també es desenvolupa a la resta de l'estat espanyol, en ciutats com Vitória, Jerez, Gandia i Calvià, entre d'altres.

Catalunya és la comunitat autònoma de l'Estat que té un major nombre de síndics locals, i la seva expansió és una realitat a la qual poden accedir més de 3.495.000 habitants (dades padró 2005) de les més de trenta ciutats i pobles que ja han assumit aquest compromís democràtic amb la ciutadania.

El nostre ordenament jurídic defineix com un principi democràtic el **dret de la ciutadania a participar** en la gestió dels assumptes públics. La **proximitat** dels síndics i defensors a la ciutadania, la facilitat per posar-s'hi en contacte, l'assumpció de més competències per part dels ens locals en matèries diverses i la creixent tendència a buscar mecanismes que millorin la protecció de la ciutadania davant l'administració, són els aspectes que promouen la implantació de la Sindicatura de Greuges en l'àmbit local.

El síndic de proximitat vetlla perquè la ciutadania pugui gaudir d'una **bona administració** local. L'objectiu de la institució és la **defensa** dels drets de la ciutadania a l'àmbit local, per la qual cosa pot **supervisar a l'administració** municipal. La seva actuació comporta **examinar i resoldre les queixes** formulades d'acord amb els **criteris de legalitat i d'equitat**. També podrà actuar com a **mediador**, sempre que les parts ho consentin, o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

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

Codi Segur de Validació

c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

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



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/>

ALTRES PUBLICACIONS DEL FÒRUMSD



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

Codi Segur de Validació

c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001

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



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 **amb cita prèvia**:

- ✓ **Dilluns de 18. 30 a 20.30h**



**Defensora
de la
ciutadania**

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

Codi Segur de Validació	c6588f150ef7437cb2f6c687b3853f6e001
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

