

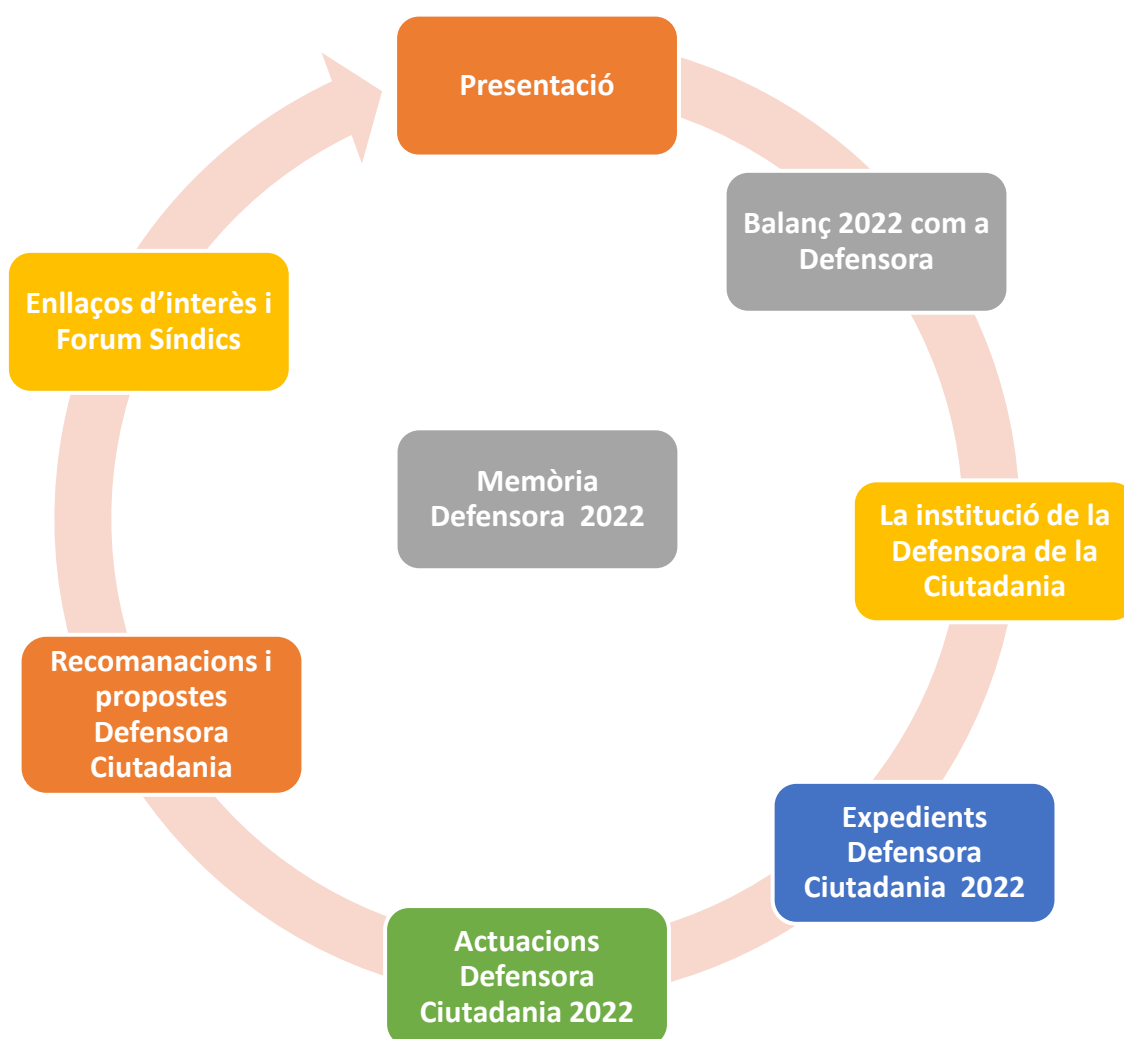


Defensora
de la
ciutadania

Memòria 2022

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

Contingut



Presentació: Balanç 2022 com a Defensora

Tres anys exercint com a Defensora de la Ciutadania a Ripollet i tenint en compte que el primer any que vaig començar i el següent van estar marcats per la pandèmia. Aquest darrer any 2022 està marcat per la valentia i la capacitat de superació de les persones i concretament dels veïns i veïnes de Ripollet, perquè hem deixat enrere la COVID i totes les seves limitacions, i hem tornant a la tant desitjada normalitat, amb ganes de compartit i viure el dia a dia, amb les diferents circumstàncies que la vida ens depara.

En aquesta línia, el Servei com a Defensora de l'any 2022 ha estat molt semblant a l'any anterior, amb consultes diverses de tot tipus com per exemple habitatge, atencions i suports de serveis socials, responsabilitat patrimonial, obres, reclamacions dels serveis del PAME, subministraments, orientació jurídica, etc.

Un tema que ha estat i continua sent controvertit es el canvi de model de recollida d'escombraries que ara tenim de porta a porta. Aquest tema ha generat i genera consultes i queixes, sobre tot relacionats amb la brutícia dels carrers. Els veïns, en general, manifesten que la nova forma de recollida embruta més els carrers i que han de suportar la brutícia davant de la porta de casa seva perquè no estan tots els contenidors. A més, hi ha queixes relacionades amb l'horari de recollida, que consideren restrictiu.

També hem tractat temes patrimonials per caigudes de persones al carrer. I al PAME, arrel d'una reclamació i les posteriors negociacions, hem treballat una proposta que segurament s'implementarà pel proper curs 23-24 i que consisteix en que els infants que comencen els primers dies ho facin amb els pares per tal que s'adaptin millor a l'entorn de la piscina, i evitar el malestar del nen i una millora en l'adaptació a la nova activitat.

Queixes i reclamacions sobre temes de recàrrec d'impostos, de sancions, de plusvàlues, de nínxols, entre d'altres. Assenyalar que malgrat que s'ha de modificar el Reglament actual dels nínxols, es dona servei de columbaris per les famílies que vulguin incinerar als seus ésser estimats, i aquest tràmit degut a ser un tema emocional tant delicat com la mort d'algú molt proper es dona resposta el més ràpid possible, per tal de ajudar en aquests tràmits i que sigui més fàcil i àgil.

I seguint en la línia de l'any passat, malgrat no ser 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 des que vaig acceptar aquest càrrec, facilitant, per tant, la vida dels veïns i veïnes de Ripollet.

El Servei de Defensora continua tenint el suport i la valuosa col·laboració de Francisco Rubio, i continuem en la mateixa línia donant resposta a totes les queixes i consultes de tots els ciutadans i ciutadanes de Ripollet que s'adrecen a la Defensora.

El Servei de Defensora també continua fent mediacions en els casos que així ho requereixen, buscant una solució adequada per les parts, tant sigui veïnals com per l'Ajuntament. La mediació es una eina molt interessant per donar resposta als conflictes, perquè son les parts implicades les que han de buscar l'acord al problema que es planteja. I es molt important que siguin les mateixes parts les que arribin a l'acord perquè això significa que compliran amb el que s'han compromès.

Com no pot ser d'altre forma, 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 a les queixes o consultes que es plantegen.

I també posar en valor i ressaltar les mostres d'agraïment que ens ha fet arribar la ciutadania quan les seves peticions han estat resoltes. Això ens dona força per continuar amb il·lusió i veure que és necessari el servei i el suport que donem a la ciutadania de Ripollet que s'adreça al Servei de Defensora, sempre dintre de les nostres possibilitats i sobre tot posant en valor, ressaltant i respectant els drets establerts en la Constitució com son la igualtat i el respecte, entre d'altres.

Moltes gràcies,

Núria Blasco Yuste

Defensora de la Ciutadania de Ripollet



Defensora
de la
ciutadania

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.



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**

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.

Expedients Defensora Ciutadania Ripollet - 2022

[Expedient 1/2022](#) · [Responsabilitat patrimonial](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per no rebre resposta i resolució expedient caiguda carrer.

Estat: Actuació finalitzada tramitació expedient Ajuntament.

[Expedient 2/2022](#) · [Via pública](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per soterrament enllumenat i obres carrer cablejat elèctric.

Estat: Actuació finalitzada tramitació urbanística.

[Expedient 3/2022](#) · [Responsabilitat patrimonial](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per no rebre resposta i resolució expedient caiguda carrer.

Estat: Actuació finalitzada tramitació expedient Ajuntament.

[Expedient 4/2022](#) · [Impostos Plus Vàlua](#) · [Serveis Econòmics](#)

Queixa pel cobrament plus vàlua, recurs sense resoldre devolució pagament.

Estat: Actuació finalitzada devolució realitzada.

[Expedient 5/2022](#) · [Ajuntament](#) · [Atenció ciutadana](#).

Queixa per la manca resposta instancies adreçades Ajuntament.

Estat: Actuació finalitzada recomanació agilitzar respostes ciutadans.

[Expedient 6/2022](#) · [Activitats](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per obres i activitat local baixos habitatge.

Estat: Actuació finalitzada informació activitat i canvi us local.

[Expedient 7/2022](#) · [Esports](#) · [Esports](#)

Queixa pel cobrament totalitat de les quotes cursets natació per baixa.

Estat: Actuació finalitzada devolució proporcional.

[Expedient 8/2022](#) · [Sancions](#) · [Policia Local](#)

Queixa sanció zona festa major senyalització període horari.

Estat: Actuació finalitzada informació recursos.



[Expedient 9/2022](#) · [Urbanisme](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per recàrrec obres no realitzades amb comunicació per anul·lació de la realització.

Estat: Actuació finalitzada devolució proporcional corresponent.

[Expedient 10/2022](#) · [Guals](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per la manca de resposta sol·licitud placa de gual.

Estat: Actuació finalitzada resolució ajuntament concessió gual.

[Expedient 11/2022](#) · [Via Pública](#) · [Serveis Municipals](#)

Queixa per la recollida d'escombraries via pública.

Estat: Actuació finalitzada informació queixes del servei.

[Expedient 12/2022](#) · [Via pública](#) · [Medi ambient](#)

Queixa per prendre mesures bancs zona parc per molèsties veïns.

Estat: Actuació en tràmit estudi de millora.

[Expedient 13/2022](#) · [Responsabilitat patrimonial](#) · [Ciutat i sostenibilitat](#)

Queixa per no rebre resposta i resolució expedient caiguda carrer.

Estat: Actuació finalitzada tramitació expedient Ajuntament i resposta rebuda ciutadana.

[Expedient 14/2022](#) · [Mercat municipal](#) · [Drets socials LGTBI](#)

Queixa acte públic mercat municipal.

Estat: Actuació finalitzada comunicació informació regidor de l'àmbit

Consultes Defensora Ciutadania Ripollet - 2022

Temes relacionats drets socials.

Peticions i consultes temes referits a l'habitatge, lloguer social i sol·licituds d'assistència de treballadores socials.

Temes relacionats via pública .

Peticions i consultes temes referits a zones aparcament de motocicletes, enllumenat públic.

Temes relacionats serveis municipals .

Peticions i consultes temes referits a recollides d'escombraries i neteja viària.

Temes relacionats oficina de consum

Peticions i consultes temes referits a telefonia, subministraments orientades i derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Temes relacionats tributs

Peticions i consultes temes referits a pagament de plus vàlues i pagament d'impostos.

Temes relacionats sancions.

Peticions i consultes referits a sancions, informació de pagaments, recursos i llocs de presentació.

Temes relacionats padró municipal.

Peticions i consultes referits a canvis, dades padró, documents necessaris empadronament.

Temes relacionats orientació jurídica.

Peticions i consultes referits a orientació jurídica i servei orientació jurídica fora àmbit Ajuntament.

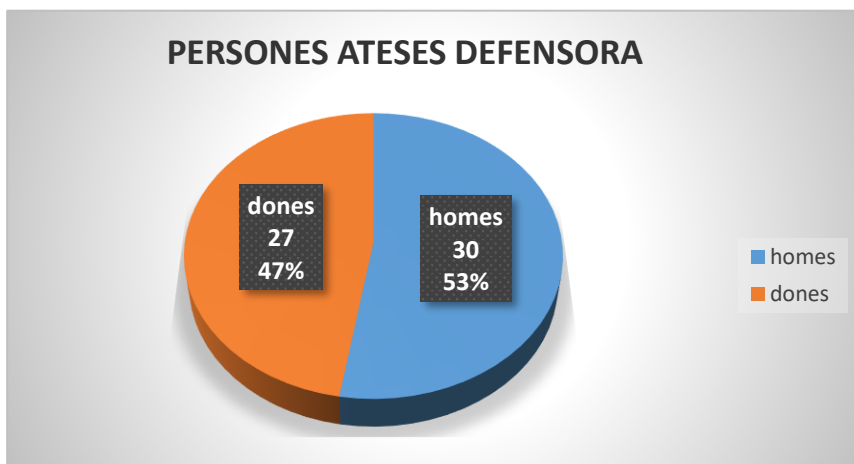
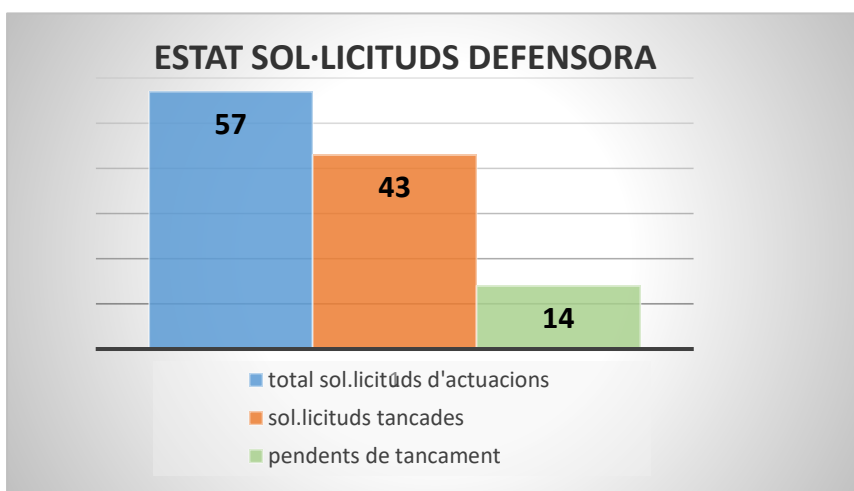
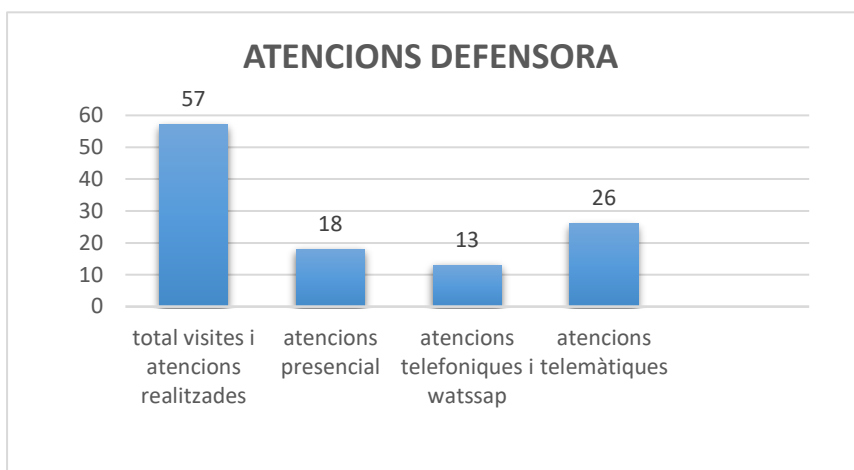
Temes relacionats salut pública .

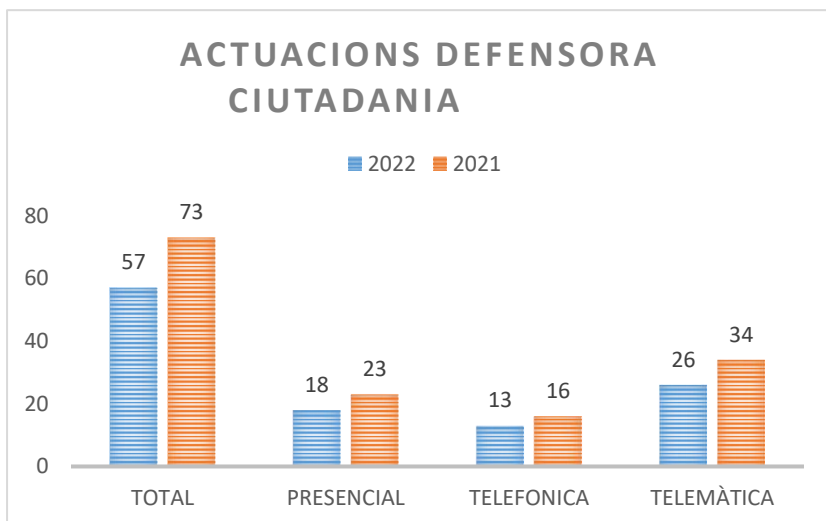
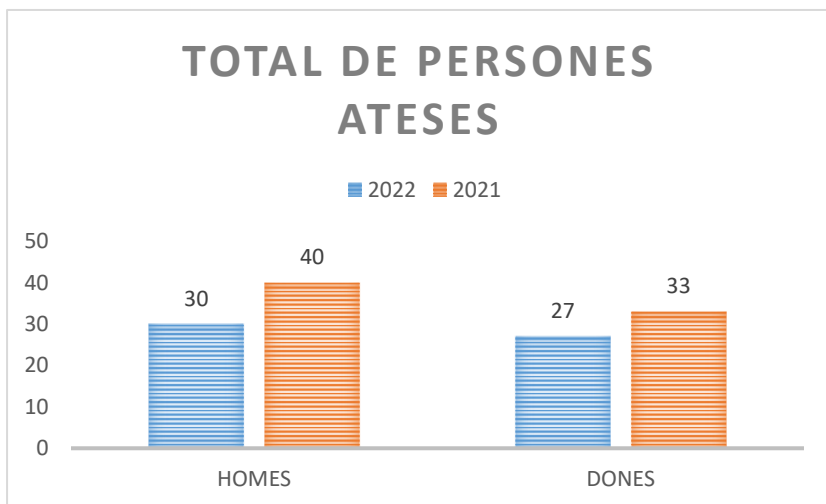
Peticions i consultes referits a paneroles al clavegueram.

Temes relacionats urbanisme .

Peticions i consultes referides a llicències d'obres, taxes aplicades i autoritzacions pendents.

4. Actuacions Defensora Ciutadania Ripollet – 2022





Recomanacions i propostes de la Defensora - 2022

Les consultes i expedients rebuts durant l'any 2022 han estat similars a les de 2021, 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.

➤ OBERTURA COMISSARIA DE RIPOLLET

Sobre aquest tema, comentar que no depèn de l'Ajuntament que el Servei no estigui en funcionament. Sembla que degut a un problema tècnic que encara no està resolt s'està demorant la obertura i donar servei DNI, Passaports, Estrangeria, etc.. a tots els ciutadans de Ripollet.

➤ ACCIONS A LES GALERIES MERCACENTRE

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

➤ 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 / MEDIACIÓ I NETEJA VIA PÚBLICA**

S'han rebut queixes sobre el tema de recollida de porta a porta, respecte a la brutícia de carres i també l'horari de recollida. Es cert que aquest sistema no està implantant a tot el Municipi de Ripollet i les queixes que han arribat l'Ajuntament els hi ha donat solució.

Les mediacions s'han fet en assumptes quan han estat sol·licitats per part del ciutadà/na, per tal de resoldre un conflicte entre dues parts, amb resultat positiu, destacant que lo mes important es que l'acord que es pren ho acorden les parts que tenen el conflicte i per tant al ser ells qui arriben a l'acord el compliment i per tant el compromís es segur.

➤ **NÍNIXOLS I COLUMBARIS**

Encara que està pendent el tema de canviar l'ordenança sobre el tema dels nínxols, hi ha el servei de Columbaris, que el que fa es agilitzar i donar resposta a les famílies que així ho sol·licitin, i la resposta es fa el més ràpid possible per tal de donar solucions a les famílies que es troben en un moment tan delicat com la pèrdua d'un esser estimat.

➤ **URBANISME/ ACTUACIONS VERGE DE MONTSERRAT**

Queda pendent a Verge de Montserrat fer actuacions urbanística de millora de la zona per tal de evitar incendis i per tant neteja d'herbes i brutícia.

➤ **RESPECTE A LA RECOMANACIÓ A TOTS ELS DEPARTAMENTS DE L'AJUNTAMENT**

Manifestar que la recomanació que es va fer l'any passat a tots els departaments per donar resposta i/o seguiment més ràpid als expedients que es plantegen i a les queixes, dir que s'ha agilitzat la resolució dels expedients i la resposta als ciutadans.

I com no, agrair 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.**

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.

Sindicatures membres del FòrumSD



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 Vitòria, 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.

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/>



Com contactar amb la Defensora

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

- ✓ Enviament un Whatsapp o deixant un missatge a la bústia de veu al mòbil **683 602 217**
- ✓ Enviament un correu electrònic a defensora@ripollet.cat

Horaris d'atenció al Centre Cultural amb cita prèvia:

- ✓ **Dilluns de 18.30 a 20.30h**

