



REGLAMENT DEL/DE LA DEFENSOR/A DEL/DE LA CIUTADÀ/NA DE RIPOLLET

CAPÍTOL I.- DISPOSICIONS GENERALS

Article 1

El/la Defensor/a del Ciutadà/na de Ripollet és una Institució que té per missió la tutela dels drets dels ciutadans i ciutadanes en relació amb l'actuació de l'administració municipal i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, en supervisarà els actes, estudiant les queixes que se li presentin.

El Defensor/a dels ciutadans i ciutadanes, en endavant "el Defensor/a", dins de l'exercici de les seves funcions, tindrà especial cura en la defensa dels drets dels infants, adolescents i gent gran, així com de totes les persones que, per qualsevol causa, necessitin una major protecció a la ciutat.

Les actuacions que es puguin realitzar dins d'aquest àmbit quedaran recollides dins d'un annex específic en l'informe anual.

Article 2

El Defensor/a ha de complir les seves funcions amb independència i objectivitat. La seva actuació anirà encaminada a examinar i proposar una resolució a les queixes formulades, fins i tot actuant com a mediador/a envers les parts enfrontades, sempre que totes li ho demanin. També podrà iniciar d'ofici les seves actuacions, segons el seu propi criteri.

Article 3

L'Administració municipal, i en general tots els organismes, instituts i empreses dependents de l'Ajuntament, auxiliaran amb caràcter preferent i urgent el Defensor/a en les seves tasques.

Article 4

El Defensor/a ha d'informar anualment al Ple de la Corporació de les seves actuacions, presentant l'informe corresponent.



Article 5

El Defensor/a podrà participar, tant a iniciativa pròpia com quan sigui requerit, en els consells consultius i de participació que hi ha o que hi puguin haver al municipi.

CAPÍTOL II.- NOMENAMENT, CESSAMENT, I RÈGIM D'INCOMPATIBILITATS.

Article 6

El Defensor/a serà escollit pel Ple municipal, a proposta de l'Alcalde o Alcaldessa i seguint el procediment següent:

1. Es realitzarà un procés de convocatòria pública de 30 dies hàbils, per a què es presentin candidatures al càrrec.

Les candidatures hauran d'anar acompanyades d'un document de motivació del candidat o candidata en el que s'exposin les línies bàsiques del seu enfoc i proposta de desenvolupament del càrrec.

Les associacions i/o col·lectius de la ciutat també poden presentar candidats. En aquest cas també hauran d'incorporar un document que exposi els valors del candidat que el fan mereixedor del càrrec.

Durant aquest període es farà la difusió necessària a tots els barris de la ciutat per tal que els veïns i veïnes en siguin coneixedores de la convocatòria.

2. Les candidatures que hagin estat validades, d'acord amb els criteris d'elegibilitat i incompatibilitats que s'estableixen en el present reglament, es sotmetran a un procés de selecció que serà dut a terme per un Comissió, presidida per l'alcalde, i formada per un membre de cadascun dels grups municipals i regidors/es no adscrits/tes representats a la Corporació, amb vot ponderat, i per tants membres com el nombre de representants dels grups municipals i regidors/es no adscrits/tes, en representació de les associacions de veïns, de les entitats juvenils, de les entitats culturals, de les entitats esportives, de les entitats del comerç local i de les ampas.

3. L'Alcalde, tenint en compte la valoració de la Comissió, sotmetrà al Ple municipal l'elecció del candidat o la candidata al càrrec, amb un mes



d'antelació a l'expiració del mandat que estigui en curs, o en el termini màxim d'un mes a partir del moment que estigui vacant el càrrec en la resta de supòsits de cessament previstos en aquest Reglament.

4. Proposada la candidatura, resultarà escollida si obté la majoria de les tres cinques parts dels membres de dret que integren la corporació municipal, en primera votació. En cas de no assolir-se la dita majoria, i dins del termini dels dos mesos següents, en segona votació serà suficient l'assoliment de la majoria absoluta dels membres de dret que integren la Corporació per a la vàlida elecció del candidat/a.

5. Realitzada l'elecció, i en compliment de l'acord adoptat, correspon a l'Alcalde/essa nomenar el Defensor/a del Ciutadà de Ripollet, per un mandat de 5 anys i no podent exercir aquest càrrec més de dos mandats consecutius.

Article 7

Per a poder ser nomenat Defensor/a cal complir els requisits següents:

- Ésser major d'edat i gaudir de plenitud de drets civils i polítics
- Tenir la condició política de català o catalana, d'acord amb el que estableix l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- Estar inscrit al padró municipal d'habitants de Ripollet

Article 8

El Defensor/a no estarà subjecte al règim estatutari dels funcionaris públics ni tampoc al règim jurídic del personal laboral.

L'acord d'elecció del Defensor/a determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, els mitjans que se li assignen i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li, en concepte de dietes o indemnitzacions. En aquest aspecte, en tot allò no previst al present Reglament, se li aplicarà, per analogia, el règim jurídic aplicable als regidors sense dedicació exclusiva o parcial.

Article 9

El Defensor/a no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

Article 10

El Defensor/a cessa per alguna de les causes següents:



- Per mort.
- Per renúncia expressa i formal.
- Per transcurs del temps pel qual fou nomenat.
- Per incapacitat o per inhabilitació per a l'exercici de funcions públiques declarada per decisió judicial ferma.
- Per condemna a causa de delicte dolós per sentència ferma.
- Per pèrdua de les condicions exigides per al seu nomenament.
- Per actuar amb notòria negligència en el compliment de les obligacions i deures del càrrec.

En aquests dos darrers casos, el cessament serà decidit almenys per tres cinquenes parts del nombre legal dels membres de la corporació, en un debat específic, en el qual el Defensor/a té dret a assistir-hi, i fer ús de la paraula abans de procedir a la votació.

En el cas que el Ple acordi el cessament, el Defensor/a podrà continuar en l'exercici de les seves funcions fins a que el seu successor no hagi estat nomenat.

Un cop produït el cessament, dins del mes immediatament posterior a la data de la vacant, s'iniciarà el procediment per a l'elecció i nomenament del nou Defensor/a, segons el procediment establert en el capítol I d'aquest reglament.

Article 11

La condició de Defensor/a és incompatible amb:

- Qualsevol mandat representatiu.
- El compliment de funcions directives en partits polítics o sindicats.
- Tenir qualsevol vincle contractual professional, mercantil o laboral amb l'Ajuntament de Ripollet i/o dels seus organismes dependents
- Haver estat càrrec electe els quatre anys anteriors.

El Defensor/a electe que estigui afectat per una causa d'incompatibilitat, l'ha de resoldre abans de prendre possessió del càrrec. Amb aquest objectiu, ha de cessar en el càrrec o en l'activitat incompatibles, o passar a la situació excedència, dins els vuit dies següents a l'elecció; altrament, s'entén que desisteix del nomenament.

En cas de sobrevenir alguna de les situacions d'incompatibilitat, el Defensor/a haurà de cessar en el càrrec. De no fer-ho de forma expressa,



en el termini de quinze dies, s'entendrà ferma la renúncia a continuar en l'exercici del càrrec, la qual cosa haurà de ser declarada pel Ple, amb un quòrum igual al que es va exigir per al seu nomenament.

Capítol III

ÀMBIT D'ACTUACIÓ, DRET D'ACCÉS AL DEFENSOR/A I PROCEDIMENT

Article 12. Àmbit d'actuació

1. L'àmbit d'actuació del Defensor/a del Ciutadà s'estableix en el coneixement d'aquelles peticions que versin sobre qualsevol assumpte o matèria que sigui competència de l'Ajuntament, amb independència que afectin exclusivament al peticionari/a o sigui d'interès col·lectiu o general.

S'exceptuen:

a) Aquells greuges que es presentin sobre peticions, sol·licituds o recursos efectuats a l'Ajuntament i per als quals aquest estigui en termini per a resoldre o contestar.

b) Aquells greuges que es presentin una vegada transcorregut més d'un any des dels actes denunciats.

Aquesta clàusula s'interpretarà tenint en compte que l'any es començarà a comptar a partir del dia següent de la notificació de l'acte exprés denunciat, o de la finalització del termini per a resoldre sense haver-se fet (en els casos d'actes presumptes denunciats), o de la data en què es té coneixement de l'actuació denunciada.

c) Aquells greuges, per a la satisfacció de les quals l'ordenament jurídic estableixi un procediment específic diferent.

2. L'objecte de les queixes ha de versar sobre l'actuació o manca d'actuació de l'Ajuntament de Ripollet i dels organismes que en depenen

3. El Defensor/a actuarà d'ofici o a instància de part.



Article 13. Titulars del dret d'accés al Defensor/a

1. Qualsevol persona física o jurídica o col·lectiu està legitimada per adreçar-se al Defensor/a per tal de presentar una queixa o reclamació, si té un dret o interès legítim en relació a l'objecte de la queixa.

Finalment, qualsevol persona física o jurídica o col·lectiu podrà formular consultes al Defensor/a relacionades amb l'àmbit d'actuació d'aquest.

2. No podran constituir impediment per accedir-hi la nacionalitat, residència, sexe, minoria d'edat, la incapacitat legal del subjecte, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió o, en general, qualsevol relació especial de subjecció o dependència d'una Administració o poder públic, llevat d'aquelles persones amb dependència funcional o laboral del propi Ajuntament en qüestions referents a l'àmbit de les relacions estatutàries, laborals o de servei.

Article 14. Presentació del greuge

1. La presentació de queixes o reclamacions s'efectuarà, de forma ordinària:

- Per escrit presentat, en suport físic o electrònic, del qual s'acusarà recepció.
- De forma presencial, mitjançant la formulació verbal recollida en compareixença o altres mitjans que es poguessin utilitzar amb aquesta finalitat.

El personal del/la Defensor/a ha de transcriure, sempre que calgui, les queixes i reclamacions presentades presencialment, perquè les persones que les formulen puguin signar-les, si escau, després d'haver-ne fet lectura.

2. La persona interessada haurà d'acreditar en tot cas la seva identitat, indicant el seu nom, cognoms i domicili, a efectes de notificació.

També haurà de fer constar l'acceptació o no de la notificació electrònica com a mitjà preferent de comunicació entre el Defensor/a i la persona/es interessada.



3. La queixa ha d'incloure l'exposició motivada dels fets, adjuntant els antecedents i la documentació que consideri oportuns per a l'estudi del greuge.

4. El Defensor/a podrà requerir a l'interessat l'aportació d'aquelles dades o documents complementaris que consideri necessaris per a la tramitació i resolució de la queixa o reclamació. La no aportació d'aquestes dades i documents no determinarà per si sola el rebuig de la queixa o reclamació, sense perjudici dels efectes en la decisió que finalment s'adopti.

5. Les actuacions del Defensor/a no alteren els terminis fixats per a exercir les accions procedents en via administrativa o jurisdiccional.

Article 15. Admissió de la queixa o reclamació

1. Un cop registrada la queixa o reclamació, i en el termini màxim de deu dies des del seu registre, el/la Defensor/a comunicarà a la persona que ha presentat el greuge la seva admissió i l'inici del procediment de tramitació per a la seva resolució o, en cas contrari, la seva no admissió a tràmit, que s'haurà de motivar suficientment.

2. En tot cas, el/la Defensor/a rebutjarà la tramitació de les queixes o reclamacions que estiguin fora del seu àmbit d'actuació, i específicament les següents:

- a) Les que es presentin de forma anònima.
- b) Les que no hagin acreditat suficientment la seva identitat o la representació de les persones interessades.
- c) Les que denotin una manifesta mala fe.
- d) Les que estiguin mancades de fonament, motivació o pretensió.
- e) Les que no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament de Ripollet o dels seus ens dependents.
- f) Les referides a actuacions que hagin estat objecte o estiguin pendents de resolució judicial.

3. Si la queixa o reclamació té el seu origen en l'actuació d'altres administracions públiques diferents de la municipal, el/la Defensor/a procedirà, comunicant-ho als interessats, a donar trasllat d'aquesta al Síndic de Greuges de Catalunya i/o al Defensor/a del Poble, segons



correspongui, de conformitat amb els convenis de col·laboració que el/la Defensor/a hagi signat, en el seu cas, amb aquestes institucions.

Quan el Defensor/a ho consideri convenient també podrà traslladar les queixes i reclamacions a altres institucions o organismes encarregats de la defensa de drets i llibertats ciutadanes. En aquest sentit, també podrà signar convenis de col·laboració per a una millor i eficient actuació de les diferents parts, en el marc de les seves competències.

Article 16. Tramitació dels greuges

1. La tramitació interna de les peticions seguirà un tractament uniforme que garanteixi la seva ràpida resolució. Per aquest motiu, un cop presentades a qualsevol dels registres municipals, hauran de trametre's de forma immediata al Defensor/a.

2. En qualsevol cas, s'hauran de tenir presents les següents prescripcions:

a) Tots els serveis municipals d'atenció al públic, ja siguin presencials o a distància, així com el mateix Defensor/a, disposaran d'impresos específics diferenciats per facilitar la presentació de les peticions.

b) El personal adscrit als diferents serveis d'atenció ciutadana hauran d'auxiliar en la formulació i constància de les peticions, si existeix requeriment de l'interessat en aquest sentit, que es limitarà a signar la compareixença com a mostra de conformitat.

c) També es tramitaran conforme el que estableixen les presents normes aquelles peticions que, havent-se cursat sense subjecció a l'imprès especificat anteriorment, reuneixin tots els requisits que s'indiquen.

Article 17. Actuació investigadora

1. Admès el greuge o iniciada l'actuació d'ofici, el Defensor/a promourà l'oportuna investigació sumària i informal per a l'esclariment dels supòsits de la mateixa. La investigació podrà incloure, si ho considera oportú, la convocatòria a l'afectat en audiència, per tal de conèixer millor i/o aprofundir en els motius de la seva queixa o reclamació.



2. En qualsevol cas, es donarà compte del contingut substancial de la queixa o reclamació o de l'actuació d'ofici a l'Ajuntament, per tal que en el termini d'1 mes, prorrogable a criteri del Defensor/a d'acord amb les circumstàncies de cada cas, elabori i presenti un informe justificatiu mitjançant escrit, presentat en suport físic o electrònic, sobre els fets objecte de la queixa o reclamació o de l'actuació d'ofici.

3. Si la petició que es tramita afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Organització Municipal, al mateix temps que es realitza l'actuació prevista al paràgraf anterior, el Defensor/a comunicarà aquesta circumstància a la Cap de Recursos Humans, i requerirà la persona afectada per tal que en el termini establert, que mai serà inferior a deu dies ni superior a 20 dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte d'investigació, i per tal que aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sens perjudici d'aquesta actuació, el Defensor/a podrà requerir la persona afectada per tal que comparegui a informar.

Article 18. Accés a la informació en l'actuació investigadora

El Defensor/a té dret a accedir als antecedents, les dades i informacions que es trobin en poder dels serveis de l'Ajuntament o dels seus ens dependents i resultin necessaris per al desenvolupament de la seva funció, accés que es regirà per les següents prescripcions:

a) El dret d'accés a la informació s'exercirà procurant no afectar l'eficàcia del funcionament dels serveis públics. La forma normal d'accés a la informació de caràcter públic serà el lliurament de còpia electrònica o en paper, i l'accés a la informació que no tingui aquest caràcter s'efectuarà mitjançant exhibició en la dependència que la custodiï, sens perjudici que, en cas que precisi un estudi i anàlisi detallats, pugui obtenir-ne còpies, previ coneixement de l'òrgan competent.

b) El Defensor/a té el deure de guardar reserva en relació amb les informacions que se li puguin facilitar per fer possible el desenvolupament de la seva funció. Igualment, el/la Defensor/a haurà de respectar la confidencialitat de la informació a què tingui accés per raó del càrrec.

c) El/la Defensor/a actuarà amb plena confidencialitat i protegirà el dret a l'honor i a la intimitat de terceres persones, evitant la difusió de dades



personals en les resolucions, informes i, en general, en tota la documentació que emeti, de conformitat amb la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal vigent.

Article 19. Suspensió de les actuacions

1. El Defensor/a haurà de suspendre la tramitació davant les situacions que seguidament s'indiquen:

a) Si en el transcurs de les investigacions observés indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció. En aquest cas suspendrà la tramitació i ho posarà en coneixement de l'Ajuntament perquè aquest adopti les mesures i actuacions oportunes b) Si un cop iniciada la tramitació, s'iniciés un procediment en l'àmbit judicial en base als mateixos fets que motivaren la queixa o reclamació.

2. El Defensor/a també podrà suspendre la tramitació en aquells casos que ho consideri oportú per una millor resolució del cas. L'esmentada suspensió s'haurà de motivar i notificar a la persona interessada, establint el termini màxim durant el qual podrà estar suspès. Aquest termini no podrà ser mai superior als 3 mesos.

Article 20. Termini per resoldre

El Defensor/a del Ciutadà ha de resoldre i comunicar la decisió que adopti en el termini màxim de tres mesos, sense comptar el període entre la petició d'informació del Defensor/a i el lliurament per part de l'Ajuntament de l'informe justificatiu.

Article 21. Resolució del greuge

1. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'una sol·licitud, la decisió que adopti el Defensor/a podrà consistir en:

a) L'estimació del greuge presentat per la persona o col·lectius legitimats. En aquest cas, el Defensor/a podrà formular les recomanacions, suggeriments, advertiments i recordatoris que cregui convenients a l'Ajuntament. Aquests no tindran, en cap cas, caràcter executiu ni podran modificar per si mateixos actes o resolucions administratives.



Així mateix, si el Defensor/a considera que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesiona drets o interessos dels ciutadans, podrà recomanar a l'Ajuntament les modificacions que consideri que cal dur a terme perquè això no succeeixi.

b) La desestimació de la queixa o reclamació presentada per la persona o col·lectius interessats. En aquest cas, el Defensor/a haurà d'informar als reclamants dels motius pels quals ell/a considera que l'actuació de l'Ajuntament és conforme. Tot i així, sens perjudici del sentit desestimatori, el Defensor/a també podrà, a més d'explicar els motius de la desestimació, formular suggeriments, advertiments, recomanacions i recordatoris que consideri convenients a l'Ajuntament.

2. El Defensor/a també podrà fer propostes de terminacions convencionals d'un procediment, mitjançant fórmules de conciliació, arbitratge i mediació entre el particular i l'Administració, sempre que ambdues parts li ho sol·licitin, d'acord amb la normativa aplicable. La proposta no pot ser contrària a l'ordenament jurídic ni tractar sobre matèries no susceptibles de transacció, i tindrà sempre per objecte satisfer l'interès públic. Aquesta possible actuació haurà de tenir en compte els estrictes límits que les lleis imposen a l'autonomia de la voluntat administrativa.

3. La decisió del Defensor/a no serà objecte de recurs de cap tipus.

4. L'Ajuntament haurà de comunicar expressament, en el termini de 2 mesos des de la notificació de la resolució, si accepta o no els suggeriments, advertiments, recomanacions

Article 22. Comunicació de la resolució

El Defensor/a comunicarà per escrit, en suport físic o electrònic, la seva resolució a la persona interessada i a l'Alcalde/essa i els serveis de l'Organització Municipal afectats, informant-los del resultat de la investigació de la queixa, fins i tot en el cas de suspensió, rebuig i/o arxiu de les actuacions. i recordatoris fets pel Defensor/a.



CAPÍTOL IV.- DE LES RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT

Article 23

Anualment, durant el primer trimestre, el Defensor/a ha de presentar a l'Ajuntament una memòria de les seves actuacions en l'any anterior.

Així mateix podrà presentar també informes extraordinaris quan així ho demani la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

Article 24

El Defensor/a haurà d'exposar oralment la Memòria anual en una sessió del plenari de l'Ajuntament, en la qual tots els grups municipals podran intervenir per fixar la seva posició.

Article 25

El Defensor/a disposarà d'una oficina o espai necessari per acomplir les seves funcions i dels mitjans personals i materials necessaris, d'acord amb les partides pressupostàries que s'incloguin en el pressupost de l'Ajuntament.

Per tal que facilitar l'accés dels veïns i veïnes de Ripollet al Defensor/a i tot i que aquest disposi d'un despatx propi, es planificarà de forma anual l'estada del defensor/a als diferents barris i punts de la ciutat, amb un mínim de dues estades mensuals, utilitzant espais municipals per tal de rebre els veïns i veïnes i recollir les seves queixes.

Article 26

Quan consideri que la queixa formulada no es refereix a actuacions d'òrgans d'aquest Ajuntament i que, per tant, la seva tramitació no es troba dintre de la seva competència, el Defensor/a podrà traslladar-la a d'altres instàncies o institucions (Síndic de Greuges, Defensor/a del Pueblo) si ho creu necessari.

Si és així haurà de fer-ne un seguiment, per tal de conèixer en tot moment l'estat de tramitació de la queixa. Les actuacions que realitzi es comunicaran a l'autor o autora de la queixa



Ajuntament de Ripollet

+ciutat!

Ajuntament de Ripollet

Carrer de Balmes, 2

08291 Ripollet

Barcelona

Tel. 935 04 60 00

ripollet.cat

CAPÍTOL V.- DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera

En allò que no estigui previst en aquest reglament s'aplicarà per analogia, en tot el que sigui possible, la normativa reguladora del Síndic de Greuges.

Disposició final segona

Aquest Reglament entrarà en vigor en la mateixa data de la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província.