



# Presentació

Una vegada més, i d'acord amb el que disposen els articles 4 i 26 del Reglament del Defensor del ciutadà/ana de Ripollet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2010. Un cop dit això i abans de continuar, vull donar la benvinguda als nous regidors i explicar que al juny de 2006, el govern de la nostra ciutat em va nomenar Defensor del Ciutadà/ana de Ripollet i em va encomanar la responsabilitat d'ajudar i defensar la ciutadania en els seus problemes amb l'Administració. La institució del Defensor no neix de la desconfiança de la gestió municipal, sinó que té com a objectiu la defensa dels drets fonamentals dels ciutadans.

A més, també, comunico oficialment que segons el que estableix l'article 7 del mencionat Reglament al mes de juny d'aquest any finalitza el meu nomenament.

Per la meua part, els i vull expressar el meu agraïment per l'honor i la confiança dipositada en la meua persona. El meu compromís amb la institució continua vigent i així continuarà fins que vostès ho estimin oportú.

Durant aquests cinc anys, he atès i he escoltat moltes persones que han passat per l'oficina del Defensor o m'han trobat pel carrer, i he compartit amb ells els problemes i les preocupacions que m'han exposat.

Ha estat una tasca bonica i engrescadora, però també, en ocasions, acompanyada d'una certa frustració per no haver pogut assolir totes les meves propostes. Encara que considero que són molts els resultats positius obtinguts en favor dels ciutadans, està clar que no tots els

problemes i els desitjos de cada una de les persones poden tenir una solució totalment satisfactòria per a ells i també per l'Administració.

Sí que en totes les situacions m'he considerat el defensor del ciutadà i m'he implicat a favor seu per buscar una solució més justa quan no han estat respectats els seus drets, i per compartir els seus sentiments quan no hi havia raons per a les seves reclamacions o aquestes raons no es podien demostrar.

També ha estat per mi un temps de creixement, he après de cada una de les persones que he tractat, dels ciutadans, dels regidors, dels funcionaris i com no dels meus companys del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals, i agraeixo haver tingut l'oportunitat de fer-ho.

Proposo i us animo a tots a lluitar, govern i ciutadans, a fer el màxim esforç per aconseguir que sigui real l'aplicació de les recomanacions de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, amb la finalitat que Ripollet sigui la ciutat que tots volem.

Moltes gràcies,

Ramon Costa Viladot  
**Defensor del ciutadà/ana de Ripollet**

Ripollet, juny del 2011

# Sobre les actuacions realitzades pel defensor del ciutadà/ana de Ripollet

Cinc anys de funcionament de la Institució del Defensor del Ciutadà/ana

Faig memòria que fa cinc anys es va implantar la Institució del Defensor del Ciutadà/ana que fou creada per acord del Ple, i podem dir ara, que les més de tres-centes consultes i conflictes formulats per persones, entitats i associacions que m'han visitat durant aquest temps, demostren que la Institució és útil per als ciutadans del Ripollet d'avui.

En les societats actuals, la figura del Defensor o Síndic, propera i lliure de procediments reglats, aporta noves vies d'enteniment entre l'Administració i els ciutadans. Per això cada any són més les ciutats a tot l'Estat, que com la nostra, implanten la Institució del Defensor o Síndic dels Ciutadans. A Catalunya són més de quaranta les ciutats que han creat la institució.

Actualment la raó de ser de la institució està definida per llei del Parlament de Catalunya (Llei municipal i de règim local de Catalunya, art. 48 del text vigent):

La instauració de la Institució del Defensor a la nostra ciutat es va fer per la voluntat política dels regidors de fa ja dos mandats, i els regidors actuals els venidors, toca mantenir i potenciar com calgui la Institució, a fi de reforçar la seva utilitat davant d'un futur ple d'incerteses.

Durant d'aquests anys, els ciutadans que d'una forma o altra m'han exposat les seves reclamacions vers l'administració municipal, m'han fet coneixedor de primera mà de diferents aspectes del funcionament dels serveis d'atenció als ciutadans. Vull exposar-vos algunes de les situacions que m'han plantejat i que trobo que donen raons per intentar millorar els serveis que l'administració ofereix.

La primera queixa dels ciutadans, que a més, ha estat quasi sempre implícita en totes les altres, és la sensació de no haver estat prou ben atesos per alguns dels serveis d'atenció de les diferents àrees.

D'altra banda, quan he demanat informació i he fet reunions per tractar les diverses qüestions amb els responsables de cada una de les àrees, s'ha mostrat un veritable interès per solucionar els problemes. No obstant això, en ocasions, no he rebut una contestació clara a les recomanacions efectuades. També hi ha situacions en què les explicacions i formes de fer han estat poc entenedores pel públic que les demanava.

Normalment, els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics; aquesta qüestió no és exclusiva de la nostra ciutat sinó que és una situació general de totes les administracions públiques. Aquest tema, preocupa i ha quedat contemplat a la citada Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que diu clarament, en l'article XXIII:

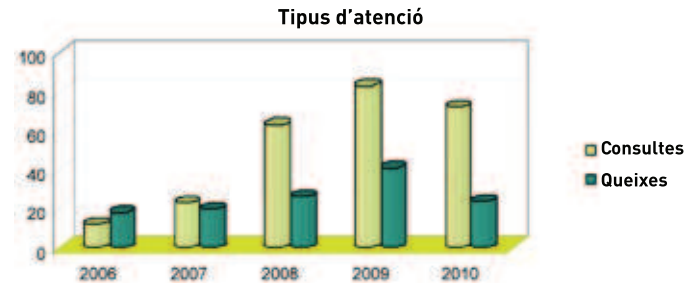
*"Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de l'usuari, vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o abús."*

Arribat aquest punt vull recordar el compromís adquirit pel Ple de la Corporació amb la signatura de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Aquest gest d'adherir-se al conjunt de ciutats que s'han posat a l'avantguarda de la lluita pels Drets Humans, honora tots els ciutadans, i pot esdevenir un signe d'il·lusió i de confiança en el sistema de govern.

Hem de continuar treballant per conscienciar les persones que atenen el públic de la importància de la seva tasca. Aquestes persones són la imatge, i són les que traslladen a la ciutadania com és percebuda la relació entre l'administració i els ciutadans, i el primer que hem de fer és tenir cura d'aquestes persones. Establir dins de l'Ajuntament un clima laboral engrescador, amb la consciència que tota l'organització té com a finalitat el servei públic de qualitat.

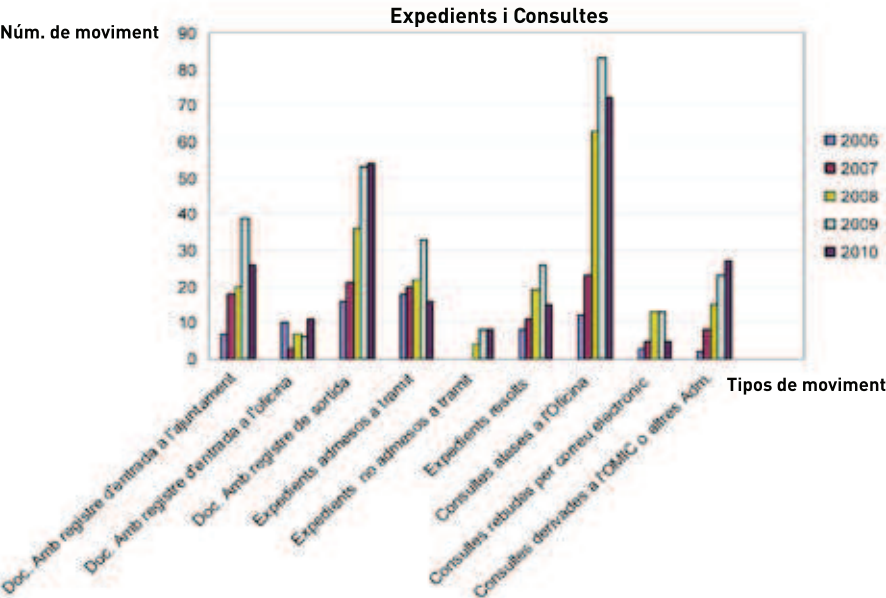
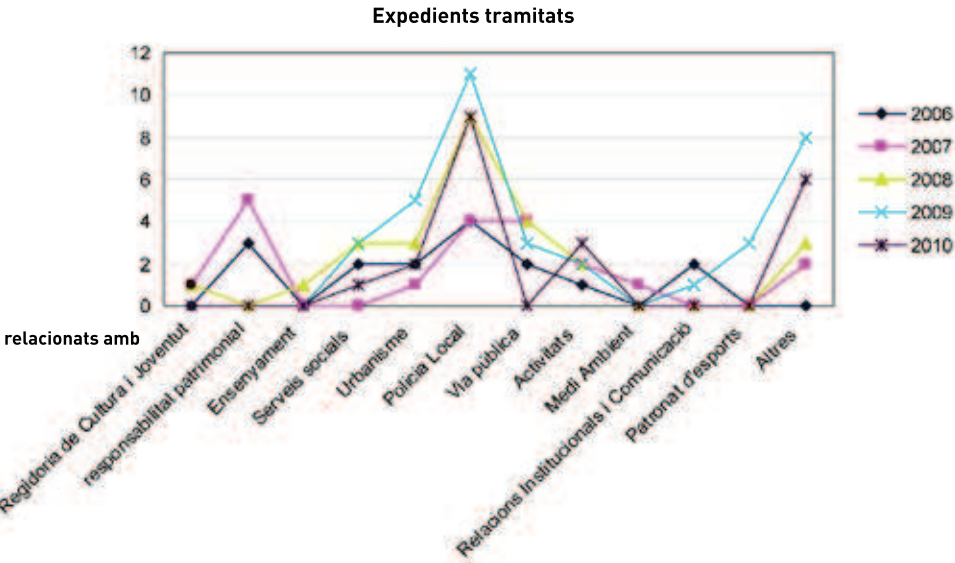
Si els funcionaris municipals treballen en la consciència de quin és el seu lloc dins del conjunt i amb la seguretat que tots volem el mateix, ho traslladaran a aquelles persones que atenen, de tal forma que la ciutadania sabrà que s'ha fet per ells tot el que es podia fer.

Gràfiques estadístiques



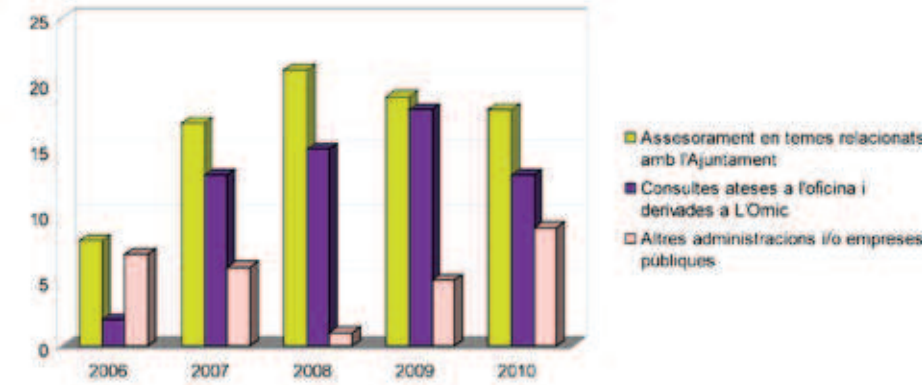
| Tipus d'atenció | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| Consultes       | 12   | 23   | 63   | 83   | 72   |
| Queixes         | 18   | 20   | 26   | 41   | 24   |

| Expedients tramitats relacionats amb:  |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                        | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Regidoria de Cultura i Joventut        | 0    | 1    | 1    | 0    | 0    |
| Serveis Municipals                     | 3    | 5    | 0    | 0    | 3    |
| Ensenyament                            | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    |
| Serveis socials                        | 2    | 0    | 3    | 3    | 2    |
| Urbanisme                              | 2    | 1    | 3    | 5    | 1    |
| Polícia Local                          | 4    | 4    | 9    | 11   | 9    |
| Via pública                            | 2    | 4    | 4    | 3    | 0    |
| Activitats                             | 1    | 2    | 2    | 2    | 3    |
| Medi Ambient                           | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    |
| Relacions Institucionals i Comunicació | 2    | 0    | 0    | 1    | 0    |
| Patronat d'esports                     | 0    | 0    | 0    | 3    | 0    |
| Altres                                 | 0    | 2    | 3    | 8    | 6    |



| Tipos de moviment                          |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                            | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Doc. Amb registre d'entrada a l'ajuntament | 7    | 18   | 20   | 39   | 26   |
| Doc. Amb registre d'entrada a l'oficina    | 10   | 3    | 7    | 6    | 11   |
| Doc. Amb registre de sortida               | 16   | 21   | 36   | 53   | 54   |
| Expedients admesos a tramit                | 18   | 20   | 22   | 33   | 16   |
| Expedients no admesos a tràmit             | 0    | 0    | 4    | 8    | 8    |
| Expedients resolts                         | 8    | 11   | 19   | 26   | 15   |
| Consultes ateses a l'Oficina               | 12   | 23   | 63   | 83   | 72   |
| Consultes rebudes per correu electrònic    | 3    | 5    | 13   | 13   | 5    |
| Consultes derivades a l'OMIC o altres Adm. | 2    | 8    | 15   | 23   | 31   |
|                                            |      |      |      |      |      |
| Total consultes any                        | 15   | 28   | 76   | 96   | 72   |

Consultes que no han generat expedient



| Consultes que no han generat expedient              | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Assessorament en temes relacionats amb l'Ajuntament | 8    | 17   | 21   | 19   | 18   |
| Consultes ateses a l'oficina i derivades a l'OMIC   | 2    | 13   | 15   | 18   | 13   |
| Altres administracions i/o empreses públiques       | 7    | 6    | 1    | 5    | 9    |

# Temes plantejats durant aquests cinc anys

Pel que fa als temes plantejats pels ciutadans en els seves queixes, un bon nombre s'han centrat en temes relacionats amb la Policia Local, Serveis Socials, Serveis Municipals, Ensenyament, Urbanisme, Via Pública, Patronats (esports, cultura i comunicació) Activitats i Medi Ambient, encara que molts dels temes plantejats impliquen més d'una regidoria de l'Ajuntament.



## Policia Local

Les consultes i/o queixes que s'han rebut durant aquests 5 anys fan referència principalment a la circulació, tant a les molèsties que provoquen als ciutadans els aparcaments indeguts, com les dificultats generals del trànsit a la nostre ciutat. Al contrari del que es podia esperar, en general els assumptes tractats en relació amb la Policia Local no s'han centrat en les multes. O potser sí, a títol d'exemple vull destacar la carta enviada a l'Alcalde amb motiu d'un seguit de queixes rebudes en la nostre oficina i que penso han de fer reflexionar:

*"En relació a queixes rebudes a l'Oficina del Defensor del Ciutadà referents a l'actuació de la Policia Local, en concret les queixes es refereixen a les denúncies per "falta de respeto y consideración a la autoridad".*

*Les queixes s'han rebut per una banda de manera verbal, que no han derivat en l'obertura d'un expedient de queixa i altres que sí que s'han presentat per escrit i han derivat en l'obertura d'un expedient formal.*

*En aquest tipus de queixes s'ha d'examinar per una banda el que el ciutadà refereix, normalment*



*indignació per la sanció i el que és pròpiament el tràmit administratiu que és el que jo puc entrar a valorar.*

*Realitzada la instrucció de l'expedient s'han observat diferents qüestions que caldria revisar, doncs entenc que no s'ajusten al que preveu el RD 320/1994. Aquest reglament en el seu article 5 relaciona el contingut mínim que ha de tenir un butlletí de denuncia per ser considerat com un acte vàlid, entre altres menciona que es farà una relació circumstanciada del fet (això vol dir que no es faran apreciacions subjectives o judicis de valor).*

*Observant el butlletí de denuncia l'agent actuant no fa cap relació de fets, només es limita a mencionar la manca de respecte a l'autoritat, sense mencionar que entén l'agent per manca de respecte, la **no** relació de fets implica una indefensió del denunciat, doncs no sap de quina manera a faltat al respecte. Així doncs es tindria que tenir en conte el que disposa l'article 63.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre "No obstante, el defecto de forma sólo determinará la anulabilidad cuando el acto carezca de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin **o dé lugar a la indefensión de los interesados**".*

*D'altre banda es detecta una certa ambigüïtat en el redactat de l'article 01.03 de l'Ordenança Municipal de Circulació en el seu annex de sancions "El Comportar-se de forma irrespectuosa i falta de consideració vers als agents de l'autoritat" deixa un marge molt ample per ser interpretat de maneres molt diferents en funció de la sensibilitat de l'agent actuant.*

*Sense entrar a valorar el que l'agent actuant entén per falta de respecte, el que si s'ha de demanar és que la tramitació de qualsevol acte administratiu estigui dintre del que preveuen les normatives a aplicar.*

*També s'ha observat que a les propostes de resolució, l'instructor no s'identifica i que no es fa referència a l'article infringit ni a quina ordenança o reglament s'aplica, això em fa veure que es tracta de formularis molt tipificats que ni tan sols el funcionari que els omple es molesta a emplenar correctament.*

*Voldria que aquest escrit servís per fer una reflexió sobre la conveniència de revisar el tràmit administratiu que fa Policia Local en el seu dia a dia i que sovint es detecten vicis.*

*L'aplicació, per part de l'Administració de la presumpció de veracitat de les denúncies efectuades pels funcionaris competents no pot servir per desestimar sistemàticament les proves que aporten els denunciats, ja que aquestes proves, de vegades, poden desvirtuar-la.*

*També vull recordar a l'Ajuntament que l'activitat dels agents del Cos de la Policia Local de Ripollet, preservant llur actuació, al contingut de l'article 10. 1 segon lletres a), b) i c) de la Llei 16/1991 de 10 de juliol, de les policies locals preservant dels principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat en la utilització dels mitjans a llur abast, en la seva activitat envers als ciutadans.*

## Serveis Socials

Quant a temes relacionats amb els serveis socials, la situació és diferent. Més que formulació de queixes, he rebut demandes de suport per recolzar sol·licituds ja formulades, en les quals es demanaven ajuts de serveis o d'habitatge.

Donar reconeixement a la tasca que realitzen diàriament el personal adscrit a aquesta regidoria, la situació social és de difícil avaluació si només, com a Defensor, analitzo aquells casos que han vingut a mi i no tota la resta. Per tant des del meu punt de vista, no es tracta d'entrar en la valoració de la decisió i bondat de la solució donada en cada cas a cada ciutadà, però si que he de posar de manifest que hi ha ciutadans amb necessitats reals, als quals l'actuació municipal no hi arriba o no hi arriba prou. No cal repetir totes les instal·lacions, activitats i mitjans que l'Ajuntament ha anat creant en favor de les necessitats socials per atendre cada un dels àmbits en els quals hi ha persones amb necessitats. La situació econòmica que ja fa temps ens afecta arriba a superar les disposicions d'ajuda previstes. S'hauria de preveure un pla d'ajuts, i destinar els recursos suficients per fer front a les necessitats de moltes persones a les quals la crisi econòmica afecta més greument. La nostra ciutat disposa d'altres entitats que tenen cura i ajuden amb allò que poden, als més necessitats. Seria bo que s'actués coordinadament i es fos el més eficaç possible, tant pel que fa als ajuts econòmics com en l'oferta de treball, les oportunitats d'aprendre i altres atencions.

Aquestes recomanacions ja estan considerades en l'esmentada Carta de Salvaguarda dels Drets dels Ciutadans, en referència als Serveis Públics de Protecció Social, la qual diu:

*"Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels Drets Humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat."*

No s'ha de decaure en res. Que totes les activitats que es desenvolupin des dels Serveis Socials: als més desfavorits, a la gent gran, als joves, els infants i tota la resta de coses que es facin, evolucionin i es realitzin d'acord a les necessitats actuals dels ciutadans. Però a més, s'haurà de dedicar especial atenció a pal·liar en el que sigui possible les necessitats més immediates de les famílies que ho necessitin, ja siguin ajuts econòmics o d'altres. Val a dir que la regidoria ha tingut en consideració un suggeriment efectuat per aquest Defensor en relació la necessitat de portar un protocol d'entrada de documentació pel que fa a expedients que habitualment tramiten.

## Ensenyament

Hi ha hagut un sol expedient que va generar una visita per part d'aquest Defensor a les llars d'infants municipals per verificar els informes rebuts i aprofitant el fet conèixer físicament les nostres llars d'infants.

## Urbanisme

Una gran part de a les queixes presentades han estat generades per l'eliminació de les barreres físiques de protecció dels guals existents (piloncs, jardineres, etc..) amb permís o sense, això va provocar un posterior acord pres per la Ponència de vies públiques per la qual es procedia a regular la normativa general en matèria de limitacions físiques pel que fa guals.

## Via pública

Els avisos i/o queixes rebuts per avaries o pel manteniment deficient d'algun punt de la ciutat s'han fet arribar als responsables del departament i s'han atès immediatament.

## Patronats

S'han iniciat diferents actuacions generades bàsicament per la no aplicació del procediment administratiu i/o compliment dels Reglaments de funcionament.

## Altres queixes

Durant aquests anys s'han obert expedients relacionats amb Serveis Municipals coincidint amb les obres del mercat municipal. Hi ha també un altre tipus de queixes que gestiona aquest departament, les de reclamació de responsabilitat patrimonial per danys i perjudicis a causa d'accidents produïts al carrer, en les quals el ciutadà al·lega que la causa ha estat pel mal estat del carrer, una part de la vorera, una marquesina de parada d'autobús o d'altres situacions semblants.

En aquestes situacions, les proves que el ciutadà pot aportar per demostrar les seves raons ( informes del metge d'urgències que els ha atès i fotografies de l'obstacle), no són quasi bé mai irrevocables. Normalment, l'administració no acostuma a rectificar el seu veredict negatiu vers el ciutadà. La resolució ha estat "no s'ha pogut demostrar el nexa causal entre la lesió i el funcionament anormal dels serveis públics municipals", és a dir: no s'ha demostrat que la causa de l'accident hagi estat pel mal estat del carrer, ja que podria haver estat la torçada de turmell per exemple, i això invalida qualsevol prova. No obstant això, encara que no s'hagi donat la raó al

ciutadà accidentat, hi ha casos que després de la denúncia, l'Ajuntament ha ordenat la reparació del desperfecte que suposadament havia pogut causar l'accident.

Davant d'aquesta situació, el Defensor només pot explicar al ciutadà que l'únic camí és interposar recurs davant del jutge, amb la incertesa de si li donaran la raó i la conseqüència del cost econòmic que suposa que en moltes ocasions, superior a l'import sol·licitat com a indemnització.

No obstant això, crec que les denúncies s'han de fer, encara que no s'obtingui una compensació econòmica, i espero que a poc a poc, canviï aquesta situació

i al mateix temps, ajudi a què es millori el manteniment dels carrers i del mobiliari urbà.

Per finalitzar aquesta exposició en la qual he volgut comentar la meua experiència en atendre als ciutadans durant aquests cinc anys de funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà/ana de Ripollet, vull recordar que les decisions del Defensor no poden modificar resolucions administratives. És lògic i necessari que així sigui per seguretat jurídica i perquè això no és funció seva sinó dels mecanismes juridicoadministratius de l'Estat de dret. Però la intervenció del Defensor ha de poder tenir uns efectes pràctics per al ciutadà.

Per això el reglament del Defensor preveu l'emissió de recomanacions, advertiments i suggeriments. Aquests pronunciaments es desprenen de la valoració –des d'un observatori neutral i objectiu- en termes de dret i d'equitat de les circumstàncies concurrents en l'expedient concret considerat, i poden consistir en demanar la revisió d'un expedient o fer constar un fet. Així:

- Un advertiment a un servei municipal és una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió del Defensor, mereix una reparació.
- Quan es pronuncia una recomanació específica és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una forma de procedir en el sentit que s'indica per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis;
- En canvi, si el pronunciament és de suggeriment, això significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable dels serveis perquè la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar. Es tracta, en definitiva, d'aconsellar allò que es creu ser bo, millor, útil o oportú.

Els advertiments, les recomanacions i els suggeriments que emet el Defensor en les seves decisions constitueixen la veritable raó de ser de la institució, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació. Per tant mereixen una consideració activa per part dels responsables municipals, consideració que ha de consistir en una revisió del cas o del procediment i un nou pronunciament exprés ratificant-lo fonamentadament o esmenant-lo per les vies establertes en la llei. D'aquest pronunciament nou haurien de donar compte al Defensor per fer-lo constar a l'informe al Ple.

Ramon Costa  
Defensor del Ciutadà

El Ple de la Corporació de 24 de febrer de 2011 va aprovar una moció en relació a les hipoteques, la intenció d'aquest Defensor era realitzar una actuació similar, una recomanació conjunta impulsada pel Fòrum de Síndics i Sindiques Defensor i Defensores Locals de Catalunya per presentar-la a tots els nostres Ajuntaments donada la importància que té el tema, felicito els nostres regidors per impulsar aquest tipus d'acords en defensa del dret a l'habitatge i contra l'exclusió social i vull deixar constància del document elaborat pel FòrumSD



AUTORS:

Ramón Llorente - Jordi Sistach

TEMA:

Defensa del dret a l'habitatge i contra la exclusió social

DATA:

21 de març de 2011

NÚM. DOCUMENT:

008

## La veu dels síndics. Síndiques, defensores i defensors al servei dels drets de la ciutadania

### I ara més que mai, en defensa del dret a l'habitatge i contra l'exclusió social

Vivim en un estat que es defineix a la Constitució com a estat social i democràtic de dret i que propugna com a valors superiors la llibertat, la justícia i la igualtat. I segons l'article 9 de la mateixa constitució, correspon als poders públics remoure els obstacles que n'impedeixen o en dificulten el seu assoliment.

L'article 47 de la Constitució disposa: *"Tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat. Els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i regularan la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir l'especulació"*.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya manifesta a l'article 26 que: *"Les persones que no disposen dels recursos suficients tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret, amb les condicions que determinen les lleis"*.

Les conseqüències de la greu crisi econòmica estan provocant drames personals, familiars i socials, vinculats a situacions d'atur i pèrdua d'habitatges.

Son moltes les veus que s'han aixecat denunciant la inadequació de l'actual legislació hipotecària, que lluny de garantir la igualtat de les parts i la justícia, desequilibra la situació, en cas d'impagaments d'hipoteca, a favor de bancs i caixes.

En els últims dos anys, i no s'atura, milers de famílies i persones han estat desposseïts del seu habitatge, i a més es veuen abocats a seguir com a deutors de les institucions financeres, malgrat haver perdut el seu habitatge.

Aquest drama social requereix de decisions polítiques valentes, justes i solidàries. I l'estem vivint tots els síndics, sindiques, defensors i defensores als nostres pobles i ciutats, i no podem tancar els ulls, ni romandre en silenci o insensibles.

Per això, des del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, exercint la nostra responsabilitat en defensa dels drets de la ciutadania, volem cridar l'atenció dels poders públics sobre aquest drama social que fa referència a l'execució de les hipoteques sobre els habitatges de milers de persones, tot reclamant una modificació legislativa més protectora de la ciutadania i del seu dret a un habitatge digne, sigui establint la dació en pagament, com han fet en d'altres països del nostre entorn i cultura, sigui adoptant altres mesures protectores del dret a l'habitatge, tot impedit les clàusules abusives o els privilegis que afavoreixen les entitats financeres en front de la ciutadania.

Març de 2011



# Resum activitats

He fet un recull de les activitats i actes més destacables, on he participat, amb l'objectiu de formació i difusió de la tasca assignada com a Defensor, molts dels actes s'han centrat en la difusió de la **Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat**.

Amb aquests actes es persegueix l'enfortiment de la figura, establint-se com a part de la xarxa de síndic locals, per dotar de recursos i compartir experiències, per a dur la tasca encomanada de la manera més eficaç i ràpida envers les queixes i peticions de la ciutadania de Ripollet.

21 d'abril de 2010

## IV Taller de Formació - Els Drets Humans a la Unió Europea

### El Tractat de Lisboa i la carta de Drets Fonamentals objectes de la reflexió i debat al Taller



Dimecres, 21 d'abril de 2010, a la seu de la Representació de la Comissió Europea i Oficina del Parlament Europeu a Barcelona el IV Taller de Formació del FòrumSD convocat sota el títol de "Els Drets Humans a la Unió Europea".

La presentació del taller va anar a càrrec del Sr. Josep Escartin, president del FòrumSD, qui va agrair al Sr. Manel Camós, director de la oficina, la disponibilitat i facilitats per convocar el Taller a la seva seu.

La primera sessió del taller, "Novetats i perspectives de la UE després de l'aprovació del Tractat de Lisboa" va anar a càrrec del propi Director de la Representació de la Comissió Europea a Barcelona, Sr. Manel Camós, qui va estar presentat pel Sr. Frederic Prieto, Síndic municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat, com a moderador de la sessió.

En la seva exposició, el Sr. Camós va presentar el Tractat de Lisboa com el punt de partida dels reptes de la Unió Europea del segle XXI, amb uns objectius i uns valors compartits entre els estats que, malgrat les dificultats, pugui suposar un major aprofundiment democràtic i un desenvolupament econòmic, polític i social compartit per tota la ciutadania europea.

La segona sessió del taller va anar a càrrec de la Sra. Muriel Casals, Professora d'Economia de la UAB i es va centrar en la exposició de la transcendència de la "Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea". El presentador i moderador de la sessió ha estat el Sr. Carles Dalmau, Síndic municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

En aquesta ponència, la Sra. Casals va fer palès els punts més destacats de la Carta de Drets Fonamentals, signada pels estats membres de la UE a l'any 2000 i que amb el Tractat de Lisboa esdevé finalment jurídicament vinculant pels estats. El debat posterior amb els assistents va aconseguir poder visualitzar com alguns dels drets reconeguts en aquesta carta suposen conseqüències i manifestacions quotidianes per a qualsevol ciutadà de la Unió Europea.



**Manifest del ForumSD – 5 de juliol de 2010**

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya per la defensa de l'Estatut d'Autonomia

Som ciutadans i ciutadanes que som síndics i síndiques perquè els plenaris, els parlaments dels nostres pobles i ciutats, ens han escollit, en nom de tota la ciutadania, com a síndics i síndiques locals.

En la tasca i en la funció que assumim no ens sentim mai còmodes amb l'ambigüitat. Cadascú tenim el nostre pensament polític, coincident o no amb els partits polítics, i ens sentim absolutament compromesos amb els nostres pobles i amb la defensa dels drets dels nostres conciutadans. Defensem i ens creiem la subsidiarietat i l'autogovern: l'autonòmic i el local; el dret a decidir del nostre poble i tenim un profund respecte per totes les idees, mentre siguin i s'expressin des d'actituds i formes democràtiques.

L'Estatut de Catalunya és una Llei d'on n'hauran de sortir altres que ampliïn la llibertat i els drets de les persones. I el nostre Estatut va ser votat afirmativament pel Parlament de Catalunya, el Congrés i el Senat, i ratificat en un referèndum per la sobirania del poble de Catalunya.

La circumscripció que emmarca les nostres institucions és la local, però totes les lleis que estan al Parlament o hi estaran, dimanaran de l'Estatut i podran retallar, o no ampliar, els drets dels ciutadans i ciutadanes dels nostres pobles i ciutats, tal com els vam aprovar col·lectivament.

La sentència del Tribunal Constitucional, a més immers dins d'un joc partidista de majories i minories, podrà ser legal però entenem que no és justa després que el poble de Catalunya s'hagi pronunciat i no té cap encaix en un estat, una política i una societat moderna del segle XXI.

Per tant, des de la responsabilitat i compromís de cadascú de nosaltres, en la defensa a l'àmbit local dels drets de les persones, com a ciutadans, com a defensors i defensores dels nostres pobles i ciutats, i com a Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya manifestem el nostre suport i confirmem la nostra presència en la manifestació convocada per Òmnium Cultural el dissabte 10 de juliol.

Josep Escartin, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i síndic de greuges de Sabadell i M. Glòria Valeri, vice-presidenta i síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès.

Santa Coloma de Gramenet, 5 de juliol de 2010

**21 de juliol****V Taller de formació – La Mediació****Organitzat pel FòrumSD de Síndics i Defensors locals de tot Catalunya**

Aquest taller obert a la participació del personal de les oficines amb l'objectiu de mostrar com la mediació ha esdevingut un sistema alternatiu de resolució de conflictes que està experimentant un canvi profund en el si de la nostra societat. Fins i tot, quan encara no s'ha acabat de "concretar i definir" que és i que hem de entendre per mediació, ja hem fet evolucionar la idea, abandonant l'adjectiu que qualificava la mediació com a sistema alternatiu de resolució de conflictes per l'assumpció del de normal.

Així doncs, estem emprant un sistema, una metodologia i un procediment normal per tractar les situacions conflictives. Aquest "sistema" -normal- ja de resolució de conflictes està interactuant avui tant en l'àmbit del que és privat com en el del que és públic, amb especificitats pròpies, com també ho fa en l'àmbit judicial, ja sigui com a fase prèvia a l'accés jurisdiccional com en fases intra-judicials.

Una societat permeable, sensible, madura i que defuig dels sistemes o procediments més clàssics –per cars, lents i poc efectius- esta acollint la mediació com una eina eficaç.

Els síndics i les defensories, desenvolupem en la nostra actuació una activitat (en algunes funcions i circumstàncies) similar a la que es pot desenvolupar en un procés de mediació per mediadors professionals. Tot i així, cal distingir la nostra actuació de la dels mediadors per no confondre'ns i per no confondre a la ciutadania ni a les institucions.

## XX anys de síndics locals a Catalunya - 24 de novembre de 2010

La ciutat Lleida ha celebrat els 20 anys de la creació de la institució del Síndic/a de Greuges a l'àmbit local. El 27 d'abril de 1990 el Plenari de l'Ajuntament va aprovar la creació de la institució del Síndic de Greuges de La Paeria, com una figura independent del govern local, i amb l'objectiu de vetllar pel respecte i pel compliment dels drets de la ciutadania.

El Fòrum de Síndics i Defensors Locals va commemorar el vintè aniversari de la recuperació d'aquesta figura al servei dels ciutadans i ho va fer a Lleida, la primera ciutat de l'Estat espanyol que va crear la Sindicatura Municipal de Greuges, al 1990.

L'homenatge va servir per recordar el que va ser primer síndic de Lleida, Simeó Miquel, que va morir al 2007, així com també per agrair a l'excalde de Lleida Antoni Siurana que impulsés aquesta iniciativa ara fa dues dècades.

El president del Parlament, Ernest Benach, va presidir l'acte qualificant els síndics "d'injecció de cultura política". Benach també va instar la ciutadania a ser més participativa i assumir responsabilitats. "Cal complir els deures i exigir els drets", va afegir.

L'homenatge es va emmarcar en les jornades de formació que el Fòrum de Síndics ha celebrat a Lleida i que ha servit per fomentar el treball en xarxa, ja que a causa de la falta de recursos de moltes sindicatures i de la crisi han augmentat les reclamacions i consultes dels veïns. Josep Giné, síndic de greuges de Lleida, va explicar que qüestions sobre l'habitatge, l'ocupació i els conflictes de propietat són els que més han crescut en els darrers anys.

El Fòrum de Síndics agrupa, actualment, 49 síndics i defensors, dels quals 41 són catalans i la resta d'altres ciutats de l'Estat.



## Dia dels Drets Humans - 10 de desembre de 2010

Com cada any el FòrumSD de Síndics i Defensors locals de tot Catalunya fa una declaració relacionada amb els Drets Humans, la del 2010 portava el títol de **"Cerquem respostes, ens toca a tots, sense exclusions i de prop"**.



El dia 10 de desembre de l'any 1948, a l'Assemblea de les Nacions Unides, es va adoptar i proclamar, amb la resolució 217 A (III), la Declaració Universal de Drets Humans. Eren uns moments difícils per a tota la humanitat, amb grans dificultats econòmiques i socials, complicades per la fi de la Segona Guerra Mundial, que van deixar a tothom fortament tocat i que van evidenciar que els drets de les persones s'havien trencat arreu.

Aquesta introducció, considerada com a ortodoxa, ens pot semblar una manifestació acurada i responsable dels moments que es vivien. Però quina es l'opinió de la humanitat, avui, després de seixanta-dos anys de la seva proclamació? Aquesta declaració encara és vigent? Serveix d'alguna cosa? Val la pena continuar demanant que es compleixi?

I si intentem respondre les preguntes formulades encara ens sorgeixen més interrogants, que dificulten molt obtenir respostes positives.

Estem immersos en un món d'irresponsabilitat, fem tot el contrari del que ens va demanar i proclamar la Declaració, se'ns trenquen a diari els nostres drets, hem oblidat els corresponents deures i no fem cap cas a les in comptables crides que molts ciutadans, amb els seus drets trepitjats, vexats i deshonrats, ens fan contínuament.

La dignitat dels éssers humans ha d'estar per sobre de qualsevol interès particular o personal. I això, en ple segle XXI, sembla que

ningú no ho assumeixi. Hem arribat al límit i ja no podem anar més enllà: tot el que ve és una caiguda sense control; i costa veure un veritable compromís d'accions i decisions que garanteixin el respecte i el compliment dels drets de les persones.

El remei no ens el pot donar cap metge. No existeix un medicament contra el mal que ens envaeix. Només la voluntat de les persones pot provocar el canvi que reclama a crits aquesta societat, plena de problemàtiques, i que els propis governs no poden arribar a afrontar sense el nostre ajut.

Que vivim una crisi econòmica molt forta ningú no pot dubtar-ho, però creiem que encara es més forta la crisi de valors existent, la manca de respecte, la vulnerabilitat de les persones amb manca de recursos, les dificultats dels més febles, la pobresa i l'exclusió social a què llancem sense miraments a tothom qui no segueix les regles del joc imposat per uns pocs personatges a qui no importen ni les llibertats ni el progrés dels més necessitats.

No hi valen rebel·lions. La pròpia Declaració ens diu que no és el camí; cal esforç i coordinació. Esforç de molts i coordinació entre tots els que, d'una forma o altra, entenem que aquest món no ha d'ésser així, que cal un canvi, que cal lluitar contra el nostre propi egoisme i sembrar en terra ben adobada per obtenir bons fruits, sense diferències de cap tipus. I cal fer-ho aviat, el temps se'ns ha tirat a sobre i fins i tot se'ns ha acabat.

Ens caldrà ser imaginatius en la recerca de nous camins on trobar voluntats actualment ignorades o oblidades. No podem defugir les nostres obligacions envers els altres i, si ho fem, hem errat el camí.

Dediquem avui, dia del seu aniversari, una estona a llegir de vell nou la Declaració de Drets Humans i, si ens atrevim, cerquem respostes. Ens toca a tots i a totes, sense exclusions i de prop.



## Activitat de l'oficina del defensor

En aquest exercici 2010, l'Oficina del Defensor del/ de la Ciutadà/ana ha registrat un total de 24 expedients.

Es detecta un augment de les queixes que em tramitat a la oficina del Síndic de Greuges de Catalunya en quant la queixa afectava a administracions de la Generalitat i per la voluntat expressa dels afectats/des.

Donat que durant aquest any 2010 es van rebre moltes consultes i/o queixes amb un denominador comú, la deficient informació de la zona blava, això va derivar amb una recomanació d'ofici per tal de fer una revisió de la senyalització vertical indicativa de la normativa que regeix la zona blava.

Tot i que encara en continuen rebent consultes de consum, es denota un millor coneixement del ciutadà/ana de les competències d'aquest Defensor i la demanda ara és d'assessorament en temes relacionats amb altres Administracions i/o empreses públiques les quals si no es poden atendre són derivades al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo en funció de l'administració afectada.

## Resum de moviments administratius de l'Oficina

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| - Doc. amb registre d'entrada a l'Ajuntament            | 26 |
| - Doc. registrats d'entrada a l'Oficina                 | 11 |
| - Doc. registrats de sortida                            | 54 |
| - Expedients admesos a tràmit durant el 2010            | 16 |
| - Expedients no admesos                                 | 8  |
| - Expedients resolts durant el 2009                     | 15 |
| - Consultes ateses a l'Oficina                          | 72 |
| - Consultes derivades a l'OMIC o altres administracions | 22 |
| - Consultes rebudes per correu electrònic               | 5  |

Si realitzem una anàlisi de les àrees afectades en la formalització de les queixes presentades davant de l'Oficina del Defensor del/ de la Ciutadà/ana trobem un any més que és la Policia Local, l'àrea que més queixes ha generat en aquesta oficina aquest any 2010.

De les queixes analitzades es desprèn que no només fan referència a l'acte en concret, es a dir sanció per mal estacionament, el recurs denegat, etc..., si no que fan referència al tracte rebut per part dels agents actuants, és per aquest fet que s'ha recomanat a la regidoria corresponent que es revisin els protocols d'actuació dels agents en vers els ciutadans.

## Expedients tramitats relacionats amb:

|                      |   |
|----------------------|---|
| - Serveis socials    | 2 |
| - Urbanisme          | 1 |
| - Policia Local      | 9 |
| - Activitats         | 3 |
| - Serveis municipals | 3 |
| - Altres             | 6 |

## Assessorament i consultes

En quan a l'activitat d'assessorament i consultes s'evidencia que existeix un major coneixement de l'existència de la figura del Defensor del Ciutadà, doncs es constata un fort augment de les consultes efectuades tant físicament com per correu electrònic i/o telefònicament.

Tot i això, s'han atès 40 consultes que no han generat expedients:

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| - Assessorament en temes relacionats amb l'Ajuntament | 19 |
| - Consultes ateses a l'oficina i derivades a l'OMIC   | 13 |
| - Altres administracions i/o empreses públiques       | 9  |

Aquestes dades generals no inclouen el recompte de l'atenció i la informació telefònica que, tot i tenir un caràcter més breu i puntual, també s'ha fet des de la nostra oficina.





# Resum d'expedients resolts

En aquestes pàgines es reproduïxen algunes de les resolucions dictades pel Defensor del/de la Ciutadà/ana a l'any 2010.

Hem de recordar que l'activitat que es deriva de les resolucions del Defensor del/de la Ciutadà/ana són indicatives de l'existència d'una conducta a rectificar, per part de l'Administració municipal.

Que aquesta activitat es determina als efectes de conscienciar a l'Administració de la realització d'una activitat administrativa diligent fixant com a objectiu la preservació dels drets i llibertats de la ciutadania, desterrant el concepte *maladministration*, de la seva activitat administrativa.

## Actuació d'ofici 1-2010

### SOBRE LA PROBLEMÀTICA EN LA IMPLANTACIÓ DE ZONES APARCAMENT GRATUÏT AMB LIMITACIÓ I CONTROL HORARI – ZONA BLAVA

Aquesta actuació ve motivada per les queixes rebudes verbalment com per escrit i que totes tenen un denominador comú, "la deficient informació de la zona blava"

CONSIDERANT que: El Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrada el dia 29 de gener de 2009, adoptà, entre d'altres l'acord de:

*"prendre en consideració l'establiment del servei públic municipal d'estacionament amb limitació i control horari a Ripollet, que es gestionaria de forma indirecta, en la modalitat de concessió administrativa, sobre la base de la memòria justificativa, el projecte d'establiment i el projecte de reglament del servei i sotmetre a informació pública l'expedient per un termini de trenta dies, a comptar des de la darrera publicació de l'anunci al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, a efectes de presentació d'al·legacions i suggeriments."*

CONSIDERANT que: El Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrada el dia 25 de juny de 2009, adoptà, entre d'altres l'acord de:

*"...deixar sense efecte l'acord d'aprovació inicial, arxivar l'expedient de creació del servei públic municipal d'estacionament amb limitació i control horari a Ripollet i iniciar el procediment necessari per a la implantació de zones controlades d'aparcament de rotació sense pagament, no desvirtuant l'objectiu principal del projecte, que és facilitar l'aparcament."*

*Atès el contingut de les al·legacions i suggeriments rebuts en les reunions mantingudes amb les entitats esmentades, tot en directa relació amb les conseqüències de l'actual moment de crisi econòmica sobre la capacitat econòmica dels ciutadans, encara que es considera que la implantació del servei proposat milloraria les condicions d'ús de l'espai públic, es presenta per a la seva aprovació la següent proposta d'acord al Ple municipal.*

**... s'acorda:**

**Primer.-** Admetre les al·legacions i suggeriments presentats, deixar sense efecte l'acord adoptat d'establiment del servei públic municipal d'estacionament amb limitació i control horari a Ripollet i arxivar l'esmentat expedient."

CONSIDERANT que: El Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrada el dia 25 de juny de 2009, adoptà, entre d'altres l'acord de:

*“Primer.- La creació i senyalització de zones d'aparcament gratuït amb limitació i control horari a la Rambla Sant Esteve i a la Rambla Sant Jordi. La implantació de noves zones d'aparcament gratuït amb limitació i control horari es fixaran per acord de la Junta de Govern Local, previ dictamen favorable de la Ponència de Vies Públiques.*

*Segon.- Aprovar inicialment la modificació de la vigent ORDENANÇA MUNICIPAL DE CIRCULACIÓ I SEGURETAT VIÀRIA DE RIPOLLET (OMCSV), incorporant, al seu capítol 10, un nou article, el 71.bis]*

CONSIDERANT que: L'article 71.bis de l'Ordenança municipal de circulació i segureta viària de Ripollet en el seu punt 3) Senyalització diu que *“Les zones i espais de la via pública destinades a aquest estacionament controlat i gratuït estaran degudament senyalitzades, en funció de la seva finalitat, fent-les clarament identificables pels usuaris.”*

VIST que: ja a finals de l'any 2009 hi ha ciutadans que mostren el seu malestar per unes sancions que consideren injustes. La tipologia de les queixes gairebé sempre són les mateixes **“la deficient informació de les senyals instal·lades a la zona blava”**

CONSIDERANT que: La senyal instal·lada correspon al model R-308, **Estacionament Prohibit**, que informa de la prohibició de l'estacionament al costat de la calçada en el que estigui situada la senyal.

CONSIDERANT que: La senyal que s'ha de fer servir per aquest tipus de senyalització tindria que ser la corresponent al model R-309, **Zona d'Estacionament Limitat**, informa que es tracta d'una zona d'estacionament de duració limitada i obligació per al conductor de indicar, de forma reglamentària, l'hora de començament de l'estacionament. Així mateix es podrà incloure el temps màxim autoritzat d'estacionament i l'horari de vigència de la limitació. També es podrà incloure si l'estacionament està subjecte a pagament.

CONSIDERANT que: en data 19 d'octubre de 2009 entra en funcionament amb caràcter informatiu i és a partir de l'1 de novembre quan es comencen a imposar sancions als conductor infractors.

VISTA la queixa verbal efectuada en data 13 de gener de 2010 en les nostres dependències d'un ciutadà indignat que manifesta la seva queixa per la deficient senyalització i que no s'ha informat correctament a la població. En la seva queixa manifesta que *“... que normalment no aparca al centre, doncs d'aquesta manera evita problemes, però que l'altre dia (no concreta quin dia) no va trobar aparcament a la part alta del poble i que va anar baixant fins arribar a la Rbla. Sant Esteve. Va estacionar el seu vehicle observant que hi havia una zona blava, no trobant cap aparell per pagar, però sí un cartell que informava que la zona blava era gratuïta durant una hora, així que va deixar el seu vehicle mentre*

*feia unes compres i en tornar, això sí abans d'una hora, es va trobar una sanció.”*  
Aquesta queixa motiva la comunicació als responsables municipals del fet que es detecta: efectivament a la senyalització instal·lada manca informar de quina manera es pot acreditar l'hora d'arribada.

CONSIDERANT que: A la Ponència de vies públiques de data 25 de gener de 2010 es dictamina sol·licitar al departament de compres de l'Ajuntament la compra dels rètols adhesius necessaris amb el text **“indicar l'hora d'arribada”**.

CONSIDERANT que: a principis del mes de maig de 2010 es procedeix a la instal·lació del rètol complementari a la senyalització de la zona blava amb el text **“indicar l'hora d'arribada”**.

CONSIDERANT que: la senyora XXXXXXXXXXXXXXXX, presenta queixa formal davant la desestimació del recurs presentat sobre la sanció expedient número P0XXXXXX de data XX de XXXXXX de 2009.

CONSIDERANT que: el senyor XXXXXXXXXXXXXXXX, presenta queixa formal davant la desestimació del recurs presentat sobre la sanció expedient número PXXXXXXX de data XX de XXXXX de 2010.

CONSIDERANT que: la senyora XXXXXXXXXXXXXXXX, presenta queixa formal davant la desestimació del recurs presentat sobre la sanció expedient número P0XXXXXX de data XX de XXXXXX de 2009.

Fent ús de la capacitat d'actuar per iniciativa pròpia que em reconeix el Reglament del Defensor del Ciutadà/ana de Ripollet

ESTIMAR les queixes presentades per la senyora XXXXXXXXXXXXXXXX, l'expedient sancionador núm. P0XXXXXXXX, el senyor XXXXXXXXXXXXXXXX, l'expedient sancionador núm. PXXXXXXXX, la senyora XXXXXXXXXXXXXXXX, l'expedient sancionador núm. P0XXXXXXXX.

RECOMANO la revisió dels expedients sancionadors oberts des de l'entrada en funcionament de la zona blava, donada **“la deficient informació de les senyals instal·lades a la zona blava”** des de la implantació a principis de novembre de 2009 fins a principis del mes de maig de 2010.

RECOMANO la substitució de la senyalització informativa de la zona d'estacionament limitat existent a la Rambla Sant Esteve i Rambla Sant Jordi per blava per la senyalització correcte model R-309.

**Exp. : DC 2010-1**

Assumpte: funcionament del Comitè d'Agermanament amb Caniles

En de data 8 de gener de 2010 el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la manca de contestació a una petició efectuada a l'Ajuntament sobre el funcionament del Comitè

*d'Agermanament amb Caniles.*

Consultat el cas amb la regidoria responsable de Comunicació i Relacions Institucionals, em comuniquen que el *Comitè d'Agermanament amb Caniles* és una entitat independent de l'Ajuntament i les seves activitats són programades en el temps i la forma que l'entitat decideix i que tant el regidor com el personal al seu càrrec assisteixen a les reunions del Comitè quan som convocats expressament per parlar de temes concrets dels intercanvis. També informen que efectivament no s'ha contestat la instància presentada en data 6 d'abril de 2009 doncs no en tenien coneixement i que procediran a contestar-la el més aviat possible.

Així doncs i donat que *Comitè d'Agermanament amb Caniles* és una entitat privada si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició.

#### **Exp. núm.: DC 2010-2**

Assumpte: sanció policia local

En de data 27 de gener de 2010 el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la disconformitat amb una sanció per infringir l'article 17 F [reparació d'un vehicle a la via pública] de l'Ordenança de policia i bon govern.

Consultado el departamento del Ayuntamiento encargado de tramitar este tipo de asuntos i examinado el correspondiente expediente, no se observa ninguna irregularidad en la tramitación administrativa y dado lo que dispone el artículo 137.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre “*Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados*”.

Visto lo anteriormente expuesto le comunico que no se admite su queja, pues entiendo que la actuación municipal a estado correcta.

#### **Exp. núm.: DC 2010-4**

Assumpte: manca de resolució

En de data 28 de gener de 2010 el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la manca de resolució d'una reclamació per responsabilitat patrimonial de l'administració..

Consultat amb el departament responsable de la tramitació em comuniquen que en data 10 de febrer s'ha emès resolució de l'Alcaldia pel qual es posa fi al procediment administratiu de reclamació de

responsabilitat patrimonial de l'administració.

Així doncs, si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició donat que entenc solucionat el motiu de la seva queixa.

#### **Exp. núm.: DC 2010-5**

Assumpte: manca d'activitat administrativa

En de data 22 d'abril de 2010 la Sra. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la manca d'activitat administrativa davant una resolució de l'Alcaldia sobre la retirada d'un aparell d'aire condicionat instal·lat al patí comunitari de la finca c. Nou, XX.

Consultat amb el tècnic del departament de llicències d'activitats, em comunica que el procediment actualment es troba obert, tot i que s'ha assolit un primer pas en la desconnexió de l'aparell, ordenat en la resolució d'Alcaldia núm. XXX/2008.

Segons manifestacions del tècnic municipal s'ha verificat la desconnexió, però tot i així es procedirà al precinte de l'aparell mentre no es procedeixi a la seva retirada per tal de garantir que no funcioni en cap moment.

Així doncs, si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició de mediació.

#### **Exp.: DC 2010-6**

Assumpte: legalització antena telefonia

En de data 22 d'abril de 2010 la Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la legalitat d'una instal·lació de radio-comunicació [antena de telefonia mòbil] ubicada a prop del seu domicili.

Consultat amb el tècnic del departament de llicències d'activitats, em comunica que la mencionada instal·lació no disposa de llicència ambiental pel seu funcionament, donat que es va denegar la seva sol·licitud. Tot i els recursos presentat per la operadora propietària de la instal·lació el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va donar la raó a l'Ajuntament.

Així doncs aquesta antena està funcionant sense la corresponent llicència ambiental, això vol dir que actualment l'Ajuntament ha de tramitar el precinte de la instal·lació, aquest procediment és complicat i llarg.

Al mateix informe el tècnic municipal em comunica que ja ha donat resposta a un correu electrònic seu, tal com indica el tècnic municipal es pot adreçar al departament per tal de tenir una informació més concreta.

Així doncs, si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició de mediació.

**Exp. núm.: DC 2010-7**

Assumpte: manca de contestació d'una reclamació presentada

En de data 29 d'abril de 2010 la Sra. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la manca de contestació d'una reclamació presentada i sobre la titularitat del pont del carrer Tarragona. S'ha consultat el cas amb el regidor de Serveis Municipals, em comunica que donada la carrega de treball que suporta el departament no s'ha contestat dita reclamació, però que serà contestada el més aviat possible.

Pel que fa a la titularitat del pont del carrer Tarragona, consultat amb el departament d'urbanisme de l'Ajuntament em comuniquen que s'han fet requeriment al Servei Territorial de Carreteres de la Generalitat de Catalunya per tal que procedixin a reparar els desperfectes detectats al pont.

Així doncs, si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició donat que entenc que està en procés de solució el motiu de la seva queixa.

**Exp. núm.: DC 2010-8**

Assumpte: queixa serveis socials

En de data 29 d'abril de 2010 la Sra. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit sobre un problema amb el Departament de Serveis Socials relatiu a unes prestacions sol·licitades.

Li comunico que consultat el seu cas amb la regidora Sra. Maria Lladó Leal i amb la Cap del Departament de Serveis Socials d'aquest Ajuntament, així com examinat el seu expedient, pel que fa al tema dels ajuts sol·licitats s'ha verificat que és correcte el tràmits efectuat per l'Ajuntament.

En quan als altres temes tractats segons el que preveu l'article 16 del Reglament de funcionament del Defensor del ciutadà de Ripollet *"El Defensor/a no intervindrà en queixes o reclamacions l'objecte de les quals es trobi pendent de resolució judicial."*

Així doncs, procediré a l'arxiu de la seva petició donat que entenc que l'actuació de l'Ajuntament es correcte.

**Exp. núm.: DC 2010-10**

Assumpte: manca de tramitació administrativa

En de data 10 de juny de 2010 el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit sol·licitant la mediació en

relació a les actuacions que porta a terme aquest Ajuntament en relació a les molèsties provocades per les defecacions dels gossos i la manca de mesures coercitives exercides per la Policia Local.

Li comunico s'han efectuat consultes amb el regidor i la tècnica responsable del departament de Salut Pública, responsable de les qüestions referides per vostè i segons em comuniquen la regidoria amb la col·laboració de la Policia Local, ha iniciat una campanya informativa adreçada als propietaris de gossos anomenada *"No deixis que el teu gos la cagui"*. L'objectiu principal és conscienciar als ciutadans que tenen animals de companyia de la importància de mantenir nets els espais públics per a garantir la convivència. La Policia Local està realitzant identificacions i facilitant informació als propietaris de gossos. De forma complementaria també s'han editat uns fulletons informatius per recordar l'obligació de tenir xipat i identificat el gos o gat.

Així doncs, procediré a l'arxiu de la seva petició donat que entenc que he finalitzat les actuacions en aquest expedient.

**Exp. núm.: DC 2010-13**

Assumpte: denegació d'una sol·licitud

En de data 30 de juliol de 2010 el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a la denegació d'una sol·licitud de tarja d'aparcament per a minusvàlids.

Consultat el cas amb la regidoria responsable de Serveis Socials, em comuniquen que el motiu de la denegació és que no compleix el que disposa l'article 3.2 del Decret 97/2002, es a dir els requisits de mobilitat reduïda.

El barem de mobilitat reduïda a d'estar actualitzat per la Generalitat de Catalunya en concret el CAD IV de Terrassa.

Vist l'anteriorment exposat si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició.

**Exp. núm.: DC 2010-17**

Assumpte: sanció de trànsit

Vista la seva petició de mediació per part del Defensor del ciutadà/ana de Ripollet en relació a una sanció de trànsit.



Consultat el Negociat de sancions d'aquest Ajuntament i el responsable de la Policia Local i tenint en compte els informes emesos li comunico que no s'observa cap irregularitat en la tramitació d'aquest expedient sancionador.

**Exp. núm.: DC 2010-19**

Assumpte: sanció zona blava

Davant la queixa presentada en aquesta oficina en data 22 de setembre de 2010 pel Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, on es trasllada de l'origen i motivació de l'activitat definida en expedient sancionador núm. P100XXXXXXXX, emès per l'Ajuntament de Ripollet, en concepte "*d'estacionar un vehicle en zona blava sobrepassant l'horari establert en mes de 61 minuts del límit horari permès*".

Una vegada escoltat al Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX i vist els informes emesos per part de la Policia Local i tenint en compte:

- Que en data 25 de febrer de 2010, es procedeix a la incoació d'expedient sancionador de trànsit, pel *Vigilant* XXXX, a través de BUTLLETA de DENÚNCIA, per vulneració de precepte de l'Ordenança municipal de circulació "*d'estacionar un vehicle en zona blava sobrepassant l'horari establert*".

- Que l'objecte de la presumpte sanció és l'estacionament del vehicle amb matrícula B-XXXX-XX, en zona blava sobrepassant l'horari establert, a la Rambla Sant Esteve, núm. XX, a les 12 hores 28 minuts, de la data assenyalada.

VISTOS els informes en relació a l'expedient sancionador objecte de la queixa i...

CONSIDERANT: Que segons l'informe sobre denúncia emès pel Vigilant núm. XXXX en data 15 de juny de 2010 on es cita textualment:

*"...El vigilante con núm. XXXX, en funciones de control de estacionamiento de circulación de la zona azul, con relación al pliego de descargo presentado en el citado expediente, emite el siguiente informe: Que en la fecha y hora de la denuncia, mientras prestaba servicio de vigilancia de la zona azul, observó con claridad los hechos denunciados.*

*Las alegaciones del denunciado No se ajustan a la realidad, por los motivos siguientes:*

**(a l'espai reservat per exposar els motius no consta res)**

*Per todo lo expuesto, el Vigilante XXXX se afirma y ratifica en la denuncia por considerarla ajustada a los preceptos del Reglamento de circulación/Ordenanza municipal de circulación"*

CONSIDERANT: Que realitzada la lectura de l'informe sobre denúncia emès pel Vigilant núm. XXXX en data 15 de juny de 2010, no reflexa cap motiu per les quals es desestimen les al·legacions efectuades pel senyor XXXXXXXXXXXX.

CONSIDERANT: Que el senyor XXXXXXXXXXXX en les al·legacions efectuades en el seu escrit de data 18 de maig de 2010 manifestava que el núm. XX de la Rambla Sant Esteve no existeix.

CONSIDERANT: Que consultat el plànol del municipi, així com personat a la Rambla Sant Esteve, es comprova que el últim número parell de la Rambla Sant Esteve és el XX, per la qual cosa el número XX no pot existir.

El Defensor del Ciutadà de Ripollet RESOLT:

**ESTIMAR la queixa presentada pel Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX** en relació a l'expedient sancionador núm. P100XXXXXXXX, donat que el lloc de la suposada infracció, Rambla Sant Esteve núm. XX no existeix.

RECOMANO que es dicti resolució de sobreseïment del procediment de l'expedient sancionador núm. P100XXXXXXXX.

SUGGEREIXO que en els informes sobre els recursos presentats es respongui a cada un dels fets al·legats.

**Exp. núm.: DC 2010-24**

Assumpte: sanció

En de data 30 de juliol de 2010 el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX presenta escrit referent a les molèsties provocades per l'activitat de bar ubicat al carrer Tamarit, 86.

Consultat amb el departament responsable de la tramitació de l'expedient de legalització de la mencionada activitat de bar ens comuniquen que actualment aquesta activitat es troba tancada com a mínim des de el 3 de desembre de 2010.

Consultat l'expedient s'observa que s'està realitzant un estricte seguiment d'aquesta activitat, tant documentalment com les inspeccions corresponents del tècnic responsable.

Es per això que si ens indica res al contrari dono per tancada la seva petició de mediació.

No obstant l'anteriorment exposat si persisteixen les molèsties li prego en ho comuniqui per tal de intervenir davant el departament d'activitats.