

Defensor del Ciutadà/ana de Ripollet



*Efectes del bon govern a la ciutat
Fresc pintat per Ambrogio Lorenzetti a la Sala del Consell dels Nou de l'Ajuntament de Siena*

Memòria 2013

**D E F E N S O R
D E L C I U T A D À / A N A
D E R I P O L L E T**

Carrer Federico Garcia Lorca, 15 | 08291 RIPOLLET | Tel. 93 504 60 28 | a/e defensor@ripollet.cat

PRESENTACIÓ

D'acord amb 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 corresponent a l'any 2013.

És el meu deure com a defensor Municipal, fer un balanç davant aquest Ple i de la ciutadania de Ripollet, i donar comptes del treball realitzat durant l'any 2013, que es recull en l'informe que presento avui.

En relació a la memòria indicar que, a l'any 2013 s'han realitzat 172 actuacions, concretat en 20 queixes i 152 consultes. Es detecta al igual que en anys anteriors un augment de les consultes realitzades en l'Oficina del Defensor. De igual manera es podria dir que sembla positiu que es redueixin el nombre de queixes, voldria d'alguna manera dir-nos que els nostres ciutadans troben millors respostes directes per part dels diferents departaments municipals i que aquestes els satisfan. De igual manera podria afirmar que la resolució d'expedients per part dels diferents departaments de l'Ajuntament, és actualment més àgil i propera al ciutadà. Tot i que hi han queixes verbals, les quals s'han pogut comprovar, del temps que es necessita per efectuar qualsevol tràmit a l'OAC. Donat que aquesta oficina és el primer pas per efectuar qualsevol tràmit davant l'Ajuntament, s'hauria d'arbitrar alguna solució per tal d'agilitzar aquest procediment i evitar esperes que en algun cas han estat de més d'una hora.

Malgrat això també s'ha de dir a risc de ser repetitiu que, s'hauria de tenir cura del llenguatge administratiu i adequar-lo a un llenguatge més planer perquè sigui apte per ser entès per tothom, la majoria de les persones, com jo mateix, no tenim formació específica en els llenguatges administratius i jurídics.

Les interpretacions no haurien de ser mai subjectives, sempre han d'estar suficientment raonades i si es poden fer interpretacions de les lleis i de les

normatives, els poders públics tenen l'obligació de fer-ne la interpretació que més afavoreix el ciutadà o ciutadana.

Ho he expressat també moltes vegades, encara que legal, no és convenient utilitzar el silenci administratiu. Continuo demanant que es doni resposta en els terminis legals perquè el ciutadà o ciutadana tingui constància expressa que la seva queixa o la seva opinió han estat estudiades.

Tampoc és bo abusar de la presumpció de veracitat dels funcionaris i funcionàries competents. En moltes ocasions, aquesta presumpció es converteix en un mur infranquejable per part dels ciutadans i ciutadanes que creuen tenir la raó però la resposta de l'administració, basant-se en una atribució legal, els sembla poc equitativa i injusta.

Per altre banda voldria destacar la molt bona predisposició a col·laborar en tot el que s'ha demanat des de la nostre oficina i lloar la bona feina que està portant a terme el personal del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, que cada cop estan més desbordats davant l'augment de les persones que cada dia tenen més perill d'exclusió social, fan l'impossible per atendre-les i ajudar-les a troba'ls-hi una solució als seus problemes reals.

Espero que la meva tasca com a Defensor del Ciutadà serveixi d'ajuda i hagi pogut contribuir tant a la transparència, com al bon govern del nostre consistori i al mateix temps a obrir vies a la participació de la ciutadania en els afers públics i a la millora de deficiències, errors i compromisos per una societat més participativa, democràtica i justa.

Agraeixo la confiança a tots el ciutadans i ciutadanes que han confiat en la institució que represento i que fa possible la nostre tasca.

Moltes gràcies,

Ramon Costa Viladot
Defensor del ciutadà/ana de Ripollet

Ripollet, juny del 2014

Gràfiques Estadístiques

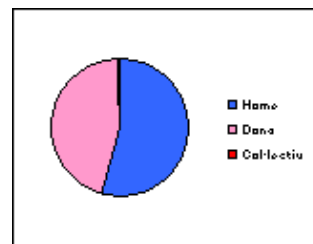
Tipus d'actuació

Consultes, assessorament i informació	152
Queixes	20
Total	172



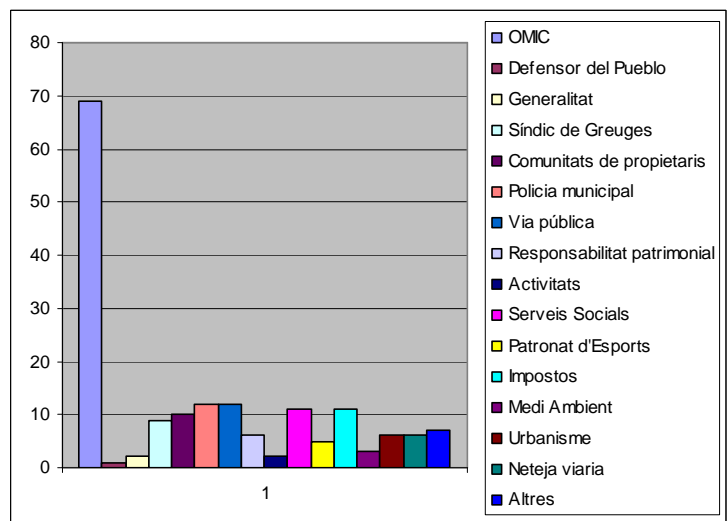
Iniciativa de les actuacions

Home	93
Dona	78
Col·lectiu	1
Total	172



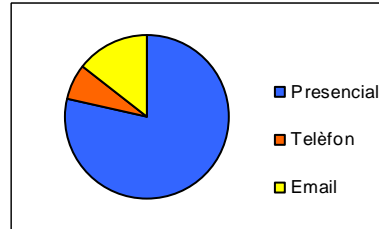
Consultes, assessorament i informacions

OMIC	69
Defensor del Pueblo	1
Generalitat	2
Síndic de Greuges	9
Comunitats de propietaris	10
Policia municipal	12
Via pública	12
Responsabilitat patrimonial	6
Activitats	2
Serveis Socials	11
Patronat d'Esports	5
Impostos	11
Medi Ambient	3
Urbanisme	6
Neteja viària	6
Altres	7
Total	172



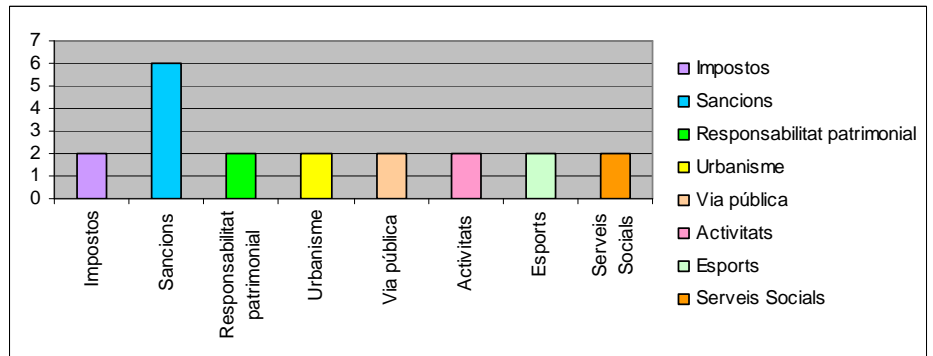
Presentació de les actuacions

Presencial	135
Telèfon	12
Email	25
Total	172



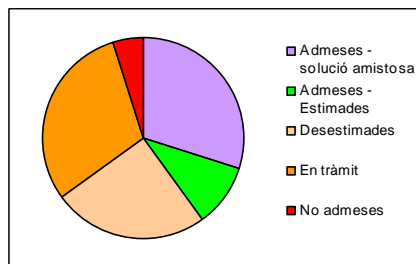
Queixes

Impostos	2
Sancions	6
Responsabilitat patrimonial	2
Urbanisme	2
Via pública	2
Activitats	2
Esports	2
Serveis Socials	2
Total	20



Situació queixes gestionades

Admeses - solució amistosa	6
Admeses - Estimades	2
Desestimades	5
En tràmit	6
No admeses	1
Total	20



ACTIVITAT DE L'OFICINA DEL DEFENSOR

En aquest exercici 2013, l'Oficina del Defensor del/de la Ciutadà/ana ha realitzat 172 actuacions, concretat en 20 queixes que han generat expedient i 152 consultes.

Pel que fa a les CONSULTES, comentar breument que el 47% han estat relacionades amb competències de l'Ajuntament, d'aquestes el 49% han estat relacionades amb l'àmbit dels Serveis a les persones, principalment motivades per sancions, tributs i serveis socials i l'altre 51% es reparteix entre neteja viària, urbanisme, medi ambient, esports i activitats. Un 46% de les consultes han estat relacionades amb consum i finalment un 7% amb l'activitat d'altres administracions.

Les consultes/queixes relacionades amb temes de consum, posteriorment poden ser derivades a la oficina municipal d'informació al consumidor, en moltes d'aquestes consultes es fa una primera entrevista per tal d'evitar al ciutadà trasllats innecessaris a les oficines municipals. Han estat moltes les persones que s'han acostat a l'Oficina del Defensor arran de la sentència de 9 de maig de 2013 del Tribunal Suprem, que reconeixia que les clàusules sòl eren nul·les si no es complien alguns dels requisits de transparència establerts a la sentència. El "sol" és una clàusula que impossibilita als ciutadans beneficiar-se de la baixada dels tipus d'interès, el que suposa un abús de la posició de superioritat de l'entitat. Aquestes i d'altres qüestions relacionades amb bancs, com les preferents emeses per entitats bancàries, s'han convertit en un drama social on milers de famílies han perdut la major part dels seus estalvis.

També s'ha detectat que sovint són ciutadans que busquen orientació i assessorat en tràmits amb altres administracions.

Resum de moviments administratius de l'Oficina

Doc. registrats d'entrada a l'Oficina	24
Doc. registrats de sortida	19
Expedients admesos a tràmit durant el 2012	19
Expedients no admesos	1
Expedients resolts durant el 2012	18
Consultes ateses a l'Oficina	172

Si realitzem una anàlisi de les àrees afectades en la formalització de les queixes presentades davant de l'Oficina del Defensor trobem un any més que és la Policia Local l'àrea que més queixes ha generat aquest any 2013, tot i que la creixent malestar per l'augment de la pressió fiscal a derivat en una quantitat de consultes i/o queixes, que si bé és cert no s'han pogut admetre a tràmit, doncs el procediment administratiu municipal ha estat correcte.

Expedients tramitats relacionats amb:

- Serveis socials	2
- Policia Local	6
- Via pública	2
- Impostos	2
- Serveis Territorials	6
- Esports	2

Assessorament i consultes

En quan a l'activitat d'assessorament i consultes, en comparació a l'any passat, amb 125 actuacions, podem afirmar que es manté l'activitat a l'Oficina. No hi ha hagut variacions significatives. El Defensor, cada vegada més, atén assumptes relacionats amb les seves competències.

Així doncs s'han atès 152 consultes que no han generat expedients:

- | | |
|---|-----------|
| - <i>Assessorament en temes relacionats amb l'Ajuntament</i> | <i>81</i> |
| - <i>Consultes ateses a l'oficina relacionades amb consum</i> | <i>79</i> |
| - <i>Altres administracions i/o empreses públiques</i> | <i>12</i> |

Declaració del FòrumSD davant les propostes de reforma de la normativa de règim local.

"tenim la percepció que les propostes que inclou aquest projecte de Llei, poden suposar per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis -drets i deures fins avui assolits-"



En els darrers temps, des de la nostra posició com a síndics municipals, assumint les nostres funcions de protecció i defensa dels drets de la ciutadania en la proximitat de l'àmbit local, observem amb una gran preocupació el projecte de Llei de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local.

Hores d'ara, tenim la percepció que les propostes que inclou aquest projecte de Llei, poden suposar per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis -drets i deures fins avui assolits- en àmbits tant sensibles i diversos com l'ensenyament, els serveis socials, la sanitat o el consum, entre d'altres, al presentar una retallada de moltes de les competències que fins avui, per les mateixes demandes de la ciutadania i en aplicació del principi de subsidiarietat, han estat assumides pels municipis.

La nostra voluntat passa per demanar dels responsables polítics un finançament adequat i suficient pels ens locals, a efectes de facilitar i garantir la prestació d'uns serveis imprescindibles per a la ciutadania en exercici de la seva autonomia.

En aquest context, pensem que cap proposta de llei hauria de suposar un greu retrocés pel món local i una vulneració de principis tant cabdals al nostre ordenament jurídic com el de la pròpia autonomia municipal i el de subsidiarietat.

El Parlament de Catalunya es troba igualment immers en un procés de reforma de la Llei Municipal i de Règim Local i properament començaran els treballs en

comissió del que haurà de ser la futura Llei de Governos Locals del nostre país. Ja els i hem fet arribar a tots les nostres aportacions i esperem les compareixences en comissió per a concretar les nostres propostes.

Ambdues lleis haurien d'aconseguir garantir un model d'administració local eficaç, proper i capaç de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Volem recordar, a la llum del que es proclama en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, proclamada a Saint Denis, el 18 de maig de 2000 i que s'ha assumit voluntàriament per gran part dels municipis de Catalunya;



La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà

de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

És en aquest encaix i definició de ciutat on els síndics i defensors locals ens reconeixem i és la única forma efectiva en la que veiem i creiem que s'han de configurar els governs locals. La ciutadania no vol ni pot acceptar un altre cosa.

I és per això que des d'aquest mateix Parlament, en l'acte de presentació del nostre Recull d'Informes us demanem a tots els grups polítics, institucions i a les mateixes entitats municipalistes, Federació de Municipis i Associació Catalana de Municipis a trobar les vies del consens per a refermar de nou i garantir des de l'autonomia local el millor municipalisme possible.

Barcelona, 24 de novembre de 2013

Lluny de la pau i el benestar social

10 de desembre de 2013 – Dia dels Drets Humans. La Declaració Universal dels Drets Humans compleix 65 anys, però no es pot jubilar perquè moltes persones encara viuen temoroses i en una situació de precarietat, suportant menyspreus



Barbàrie, ultratge, temor i misèria són paraules esfereïdores que evocuen actes cruents que ens envolten. Cada dia hi ha dones assassinades pel menyspreu del seu sexe, abusos sexuals a menors i a adults, expulsions de la llar davant la impossibilitat de pagar un lloguer injust, abusos d'autoritat, repressió de les llibertats públiques justificada en un ordre social no sempre just, dèficits d'atenció sanitària, frau, pobresa...

Les quatre paraules apareixen en el primer paràgraf de la Declaració Universal dels Drets Humans. Van ser escrites fa 65 anys per les Nacions Unides per fugir del risc d'una tercera guerra mundial que assolés la Terra. Aquest risc anava i continua anant en relació amb la manca de respecte als drets dels altres: drets polítics, llibertats públiques, drets socials, drets mediambientals. I, malgrat que la Declaració ha arribat a l'edat de la jubilació, no es pot jubilar. Encara som molt lluny de la pau social i el benestar al qual la societat aspira.



La via per assolir la pau i el benestar social és en la mateixa Declaració: creure en la igualtat de drets i de dignitat de totes les persones. I assumir que tots tenim deures envers la comunitat. No hi ha drets sense deures i només vivint en una societat justa és possible el seu lliure i ple desenvolupament.

Però malgrat que coneixem el camí, entre nosaltres encara viuen moltes persones temoroses i en una situació de precarietat, suportant situacions de menyspreu dels seus drets. La persistència de barbàries, ultratges, temor i misèries indica que no tothom es comporta fraternalment amb les persones del seu entorn, que la raó i la consciència de què estan dotats tots els éssers humans no s'utilitzen per trobar vies d'entesa, que encara falta molt per eradicar els impulsos depredadors i que els poders públics no estan a l'alçada dels seus deures.

Des del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, un any més, recordem que tothom ha de ser conscient dels seus deures i ha de lluitar pels drets humans, perquè es tracta dels seus drets individuals i dels de totes les altres persones. I nosaltres, des de les sindicatures municipals de greuges, reafirmem el nostre ferm compromís a defensar tota persona que se senti menystinguda en aquests drets, sigui per abusos del poder o per una mala Administració.

Com a membre de la societat, tota persona té dret a la satisfacció dels seus drets econòmics, socials i culturals, indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la qual cosa vol dir creure, per sobre de tot, en la igualtat com a primer dret humà.

RESUM ACTIVITATS

22 de febrer

XIV Trobada-Assemblea del FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. Els síndics locals de Catalunya escullen al Sr. Josep Giné, com a president del FòrumSD



Josep Giné Badia, síndic de Lleida ha estat escollit president del FòrumSD per unanimitat. El Sr. Ramón Llorente, defensor de la ciutadania de Girona, ocuparà la vicepresidència. El Sr. Pere Regull, alcalde de Vilafranca del Penedès i el Sr. Francesc Olivella, president del Consell Comarcal de l'Alt Penedès, han felicitat al president per assumir aquest compromís al capdavant de l'associació que dona suport a la tasca dels síndics i defensors locals de protecció i defensa dels drets de les persones. Glòria Valeri, síndica de Vilafranca, i amfitriona de l'acte, ha acollit l'assemblea com a final del seu mandat com a presidenta.

La Sala de plens del Consell Comarcal de l'Alt Penedès ha acollit la XIV Trobada-Assemblea del FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. En aquesta assemblea els 42 síndics i defensors membres del FòrumSD han procedit a la renovació de la seva Junta Directiva, que assumirà aquest servei pels propers dos anys.

Al seu discurs de presa de possessió com a president, el Sr. Giné ha destacat la intenció d'aconseguir una major participació dels membres del FòrumSD en totes les accions i propostes del Pla de Treball, millorant i potenciant els mecanismes disponibles pel treball en xarxa i l'intercanvi entre les sindicatures, amb una especial atenció a les sindicatures de les poblacions més petites o amb menys recursos a la seva disposició, i per a donar suport a la resolució de les queixes. Quant a la Formació que ofereix l'associació, el seu discurs ha destacat que es potenciaran els continguts més pràctics de les jornades i els tallers de formació.

Finalment, el síndic -i president- Giné, ha fet palès el compromís del seu equip amb la continuïtat de la trajectòria i bona feina desenvolupada per les juntes anteriors i alhora amb la capacitat d'innovar i aconseguir incorporar noves

propostes que aconseguixin millorar la presència i la capacitat de les sindicatures locals en la defensa dels drets humans de proximitat.

La resta de components de la Junta directiva i membres de l'equip que presideix el Sr. Giné són: Ramón Llorente (Girona), Pere Pagès (Reus), Vicenç Vilà (Mollet), Bertrand Hallé (Palafugell), Josep Ibars (Vilanova i la Geltrú), Montserrat Moreno (Vilanova del Vallès), Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet) i M. Glòria Valeri (Vilafranca del Penedès).

El FòrumSD, és una associació sense ànim de lucre formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores dels Ajuntaments de Catalunya. Els seus objectius son 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, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

A Catalunya hi ha un total de 42 pobles i ciutats que disposen ja d'un defensor o defensora municipal. En termes de població més d'un 54% de ciutadans poden accedir a aquesta institució de defensa dels drets de les persones, que desenvolupa les seves funcions des de la proximitat i a l'àmbit de l'administració local.

Cal destacar que tenim un total de 29 ajuntaments amb més de 40.000 habitants, i que concentren al 57,40 % de la població. D'aquests municipis 20 ja disposen de la institució del síndic municipal. I dels 20 municipis amb més població a Catalunya 15 ja disposen d'aquesta institució treballant des de la proximitat a la ciutadania.

4 d'abril

Els Síndics i Defensors locals de Catalunya presenten el IV Recull d'Informes de l'any 2011 al Parlament

Els Defensors municipals van atendre 17.005 consultes i assessoraments i han tramitat un total de 3.367 queixes durant l'any 2011. Un 63% han estat tancades amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Els ajuntaments han acceptat un 74% de les recomanacions emeses.



El FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, ha presentat al Parlament de Catalunya el IV Recull d'Informes corresponent a l'any 2011 en un acte que ha estat presidit per la M.H. Sra. Núria de Gispert. Es tracta de la quarta edició d'aquest Recull d'Informes que aporta una visió global del funcionament, implantació i tasques realitzades per

les sindicatures locals durant el darrer exercici. L'avançament del calendari de les darreres eleccions va fer necessari l'endarreriment d'aquesta presentació prevista, en principi, per a finals del darrer exercici.

Els Síndics locals de Catalunya han fet un total de 17.005 actuacions durant l'any 2011

Els síndics i síndiques locals del FòrumSD de Catalunya, han fet un total de 17.005 actuacions, el que suposa un 45,6% més d'actuacions que a l'any 2010. Les queixes tramitades han estat un total de 3.367 (2.990 al 2010). Quant a la seva solució cal destacar que un 63% han estat tancades amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Les recomanacions dels síndics als ajuntaments suposen fer-los arribar propostes que proposen millores en les normatives locals i ens els protocols de funcionament, d'acord amb els drets fonamentals de la ciutadania. Del conjunt de les recomanacions emeses cal destacar que un 74% han estat acceptades (59% totalment i 15% parcialment).

El nombre més important d'actuacions que fan els Síndics/ques es refereixen a matèries que afecten la qualitat de vida de la ciutadania

El recull agrupa en tres grans blocs temàtics el conjunt de les actuacions dels síndics:

- **Àmbit temàtic d'administració general.** Aquest bloc temàtic recull les queixes registrades que tenen per objecte aspectes de procediment administratiu (manca de resposta, silenci administratiu, notificacions, incompliment de terminis...) i hisenda. L'Any 2011 aquest àmbit temàtic va suposar el 24% de les queixes rebudes i destaquen les queixes sobre procediments sancionadors (43%), seguits pels assumptes relacionats amb temes tributaris i de recaptació (25%). Un 10% d'aquestes són queixes que afecten el principi de responsabilitat patrimonial de l'administració.

- **Àmbit temàtic de territori.** Aquest gran bloc temàtic va registrar el 49% de les queixes de l'any 2011. El contingut més freqüent en aquest àmbit són les queixes relatives al manteniment i la mobilitat de la via pública (31%), seguides de les peticions sobre medi ambient i sorolls (16%), obres i disciplina urbanística (14%), seguretat ciutadana (14%) i habitatge (10%). Aspectes de promoció econòmica de la ciutat, com les llicències d'activitats (5%) i el comerç i mercats (4%) han estat menys significatius quant a la recepció de queixes.

- **Àmbit temàtic d'atenció a les persones.** El tercer i últim bloc temàtic representa el 27% e les queixes de l'any 2011, i agrupa les àrees municipals que presten una especial atenció a les persones com són: Consum, Cultura, Educació, Esports, Salut Pública, Serveis Socials o Participació Ciutadana i Relacions amb la ciutadania. Els **serveis socials municipals** són objecte de la majoria de queixes d'aquest àmbit (**32%**), especialment atenent a l'actual situació econòmica i social, seguits de les actuacions en temes de **cultura, educació i esports (19%) i participació ciutadana (13%)**.

Més de la meitat de la ciutadania pot accedir a un síndic/a defensor local

Els síndics i síndiques locals de Catalunya donen servei a un 54% de la població catalana (és a dir, 4.051.455 persones). Així, son conscients que l'eficàcia i l'eficiència han de ser una característica essencial del seu servei

institucional. Això vol dir, ser útils als ciutadans i a l'Administració Local. I aquesta és la raó per la que seguim presentant el Recull d'Informes de 2011 en el marc del Parlament de Catalunya: com a mostra del respecte institucional i del compromís públic amb la ciutadania.

Una institució estesa i consolidada arreu del territori Català

L'informe dels Síndics/ques locals de Catalunya inclou també dades que mostren la implantació territorial de la Institució del Síndic/ca local a Catalunya. La realitat territorial de Catalunya, amb 947 municipis dels quals 737 tenen menys de 5.000 habitants (i 2 amb síndic local), fa que el percentatge de municipis amb defensor local es mantingui en el 4%, tot i que, en termes de població, suposa que la institució es troba a l'abast del 54% de



la ciutadania. Tot i així, són els municipis amb més població els que aposten amb major fermesa per aquesta figura de proximitat: dels 20 municipis amb més població de Catalunya -més de 60.000 habitants- 17 ja disposen de la institució, i només 3, encara no l'han creat: l'Hospitalet, Manresa i Castelldefels.

El valor de la proximitat i la bona administració

Des del FòrumSD, sempre hem entès que hi ha una forma pròpia i singular d'exercir com a síndic/a o defensor/a a l'àmbit local, on la proximitat i el coneixement directe poden facilitar habitualment la resolució efectiva de moltes de les queixes. La ciutat, els nostres pobles i viles, grans o petites, són l'escenari concret on hem de poder exercir tots els nostres drets i deures. Els Ajuntaments són, en aquest sentit, les institucions a qui directament els recau i correspon, de forma més directa, l'obligació de garantir el màxim i millor compliment de tots aquests drets econòmics, socials i culturals de proximitat. El defensor és així un instrument més que pot garantir el bon govern i la bona administració. I especialment, a prop de les persones que pateixen amb més virulència la situació de crisi que seguim patint.

L'acte de presentació del IV Recull d'Informes s'ha celebrat al Parlament de Catalunya, presidit per la Sra. Núria de Gispert, presidenta del Parlament; el Sr. Josep Giné Badia, síndic municipal de greuges de Lleida i president del FòrumSD. El Dr. Jaume Saura, doctor en Dret, professor titular de Dret Internacional Públic de la Universitat de Barcelona i president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya ha presentat una ponència com a convidat d'honor de la presentació del Recull. A l'acte hi han assistit una important representació de Diputats i Diputades del Parlament així com alcaldes, regidors i regidores dels ajuntaments que tenen síndic o defensor municipal.

23 de maig

"La transparència i els mecanismes de prevenció de la corrupció – Processos sancionadors: trànsit-polícia local" - eixos del VIII Taller de Formació

La sala d'actes de l'edifici el Vagó de la Diputació de Barcelona va acollir el VIII Taller de formació organitzat pel Fòrum de Síndics i Defensors locals de Catalunya.



27 de juny

Presentació davant del Ple de la Memòria anual d'activitats corresponent a l'any 2012

Es realitza la presentació de la memòria d'actuacions i activitats de l'any 2012 de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, duent a terme l'activitat expressada a la Reglamentació que regula aquesta figura, als efectes de control i fiscalització de l'activitat davant de l'òrgan del Ple de l'Ajuntament de Ripollet.

16 de novembre

"Seguretat, convivència i Drets" - els tres eixos de les VIII Jornades de Formació

Els síndics i defensors locals del FòrumSD s'han reunit a Reus per a celebrar les VIII Jornades de Formació i debat sobre la seguretat, la convivència i els drets.



La Cambra de Comerç de Reus ha acollit, els dies 13 i 14 de novembre, les VIII Jornades de Formació del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.

És la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a la ciutat, a la Sala d'actes de la Cambra de Comerç qui ha col·laborat amb el FòrumSD, el

Síndic de Reus i el mateix Ajuntament en la seva organització. Prop de 70 persones, entre els titulars, síndics i defensors, i el personal al seu servei, han estat presents en aquestes Jornades.

Les jornades s'han convocat sota el títol de "Seguretat, convivència i drets" amb la intenció d'analitzar les interrelacions d'aquests tres conceptes que són a l'hora necessitats evidents per a la nostra societat.

Per a la inauguració de les Jornades vam comptar amb les paraules del president del FòrumSD i síndic municipal de greuges de Lleida, Josep Giné, el president de la Cambra de Reus, Isaac Sanromà i el Síndic de Greuges de Reus, Pere Pagès.

Les conferències inicials del primer dia van ser presentades pel professor Miguel Casino Rubio, expert en ordenances de convivència ciutadana, professor titular de Dret Administratiu de la Universitat Carles III de Madrid i lletrat del Tribunal Constitucional qui va presentar la seva ponència sota el títol de "*Las discutibles nuevas ordenanzas de convivencia ciudadana: un nuevo pulso entre seguridad y libertad*". Seguidament, el professor Manuel Ballbé i Mallol, expert en seguretat i catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat Autònoma de Barcelona va presentar la seva intervenció sota el títol de: "*Seguretat Ciutadana: el nou concepte de seguretat i policia*".

La sessió de la tarda va anar a càrrec del professor Eduard Sagarra Trias. Doctor en Dret. Professor titular de Dret Internacional Públic de la Universitat de Barcelona i president de l'Associació per a les Nacions Unides a Espanya qui, amb motiu de la declaració de l'Any Europeu de la Ciutadania per part de Comissió Europea va presentar la seva comunicació sota el títol de Europa, Ciutadania i Drets.

Pel que suposa als continguts de la jornada del dijous, es van concentrar al voltant de la taula rodona que sota el títol de "Drets i autoritat" va convocar a diversos agents socials al voltant d'aspectes com són: les actuacions policials, les relacions amb la ciutadania, la supervisió i la revisió dels casos, la formació dels agents, els drets de la ciutadania i d'altres.

Com a membres de la taula rodona, vam comptar amb la presència del Sr. Evelio Vázquez, Cap de la Guàrdia Urbana de Barcelona, el Sr. Lluís Isern, Cap de l'Àrea de Continguts de Formació Policial de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, el Sr. Ramón Llorente, Defensor de la Ciutadania de Girona, el Sr. Ricard Pagès, Cap de la Guàrdia Urbana de Reus i el Sr. Santiago Vidal, Jutge magistrat de l'Audiència Provincial de Barcelona.

La cloenda, a càrrec del president del FòrumSD i síndic municipal de greuges de Lleida, Josep Giné, del síndic de greuges de Reus, Pere Pagès i de l'alcalde de Reus, Carles Pellicer va tancar dos dies d'un gran nivell de debat, crítica i reflexió conjunta.

2 de Desembre

Els Síndics i Defensors locals de Catalunya presenten el V Recull d'Informes de l'any 2012 al Parlament

Els Defensors municipals van atendre 14.218 consultes i assessoraments i han tramitat un total de 2.724 queixes durant l'any 2012. Un 65% han estat tancades amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Els ajuntaments han acceptat un 67% de les recomanacions emeses.



El FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, ha presentat al Parlament de Catalunya el V Recull d'Informes corresponent a les actuacions de l'any 2012 en un acte que ha estat presidit per la M.H. Sra. Núria de Gispert. La V edició d'aquest Recull d'Informes vol aportar, més enllà de la les actuacions concrets a cada poble o ciutat, una visió global de les tasques realitzades pels síndics i defensors locals durant el darrer exercici.

Els Síndics locals de Catalunya han fet un total de 17.083 actuacions durant l'any 2012

Els síndics i síndiques locals han fet un total de 17.083 actuacions, entre consultes, les queixes de la ciutadania i les actuacions d'ofici. Les queixes tramitades han estat un total de 2.724 i 141 expedients han estat fets com actuacions d'ofici. El 65% de les queixes tramitades s'han tancat amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Cal fer palès que un 67% de les recomanacions emeses han estat acceptades pels ajuntaments i que un 24% de les queixes s'han pogut solucionar amb una resolució amistosa.

Actuacions per matèries

El recull agrupa en tres grans blocs temàtics el conjunt de les actuacions dels síndics:

- **Administració general.** Aquest bloc temàtic recull les queixes registrades que tenen per objecte aspectes de procediment administratiu (manca de resposta, silenci administratiu, notificacions, incompliment de terminis...) i hisenda. L'Any 2012 aquest àmbit temàtic va suposar el 26% de les queixes rebudes i destaquen les queixes sobre procediments sancionadors (45%) especialment en matèria de trànsit i mobilitat, seguits dels assumptes relacionats amb temes tributaris i de recaptació (22%). Les queixes que afecten el principi de responsabilitat patrimonial de l'administració són un 12% del total de queixes d'aquest àmbit.

- **Territori.** Aquest gran bloc temàtic va registrar el 42% de les queixes de l'any 2012. Les queixes relatives al manteniment i la mobilitat de la via pública (33%), les de medi ambient i sorolls (17%), les obres i disciplina urbanística (16%), la seguretat ciutadana (12%) i l'habitatge (10%) són els continguts més habituals atesos en aquest àmbit.

- **Atenció a les persones.** Aquest bloc representa el 32% e les queixes de l'any 2012, i agrupa les àrees municipals que presten una atenció directa a les persones com són: Consum, Cultura, Educació, Esports, Salut Pública, Serveis Socials o Participació Ciutadana i Relacions amb la ciutadania. Els **serveis socials municipals** concentren la majoria de queixes rebudes d'aquest àmbit (**40%**), seguits de les actuacions en temes de **cultura, educació i esports (22%) i participació ciutadana (11%)**.

Conclusions:

El nombre més important d'actuacions que fan els síndics i defensors locals es refereixen a matèries que afecten la qualitat de vida de la ciutadania.

L'increment d'actuacions i queixes en referència als àmbits de l'habitatge, el treball i els Serveis Socials reflecteix l'impacte de la crisi en les persones que s'adrecen als defensors locals.



Els recursos públics, municipals o no, es demostren insuficients per poder atendre tota aquesta demanda de serveis i prestacions i afecta, especialment a col·lectius amb una especial vulnerabilitat, persones grans, dones soles, famílies monoparentals i infants.

El síndic/a municipal de greuges: una institució consolidada arreu del territori

Els síndics i síndiques locals de Catalunya donen avui servei a un 52% de la població catalana (és a dir, 3.911.032 persones) i els podem trobar a un total de 40 pobles i ciutats del país. Cal destacar la creació de la institució als municipis de Palafrugell, Vilassar de Dalt, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura i Lloret de Mar. Per contra, cal lamentar la pèrdua de la institució a Tarragona i Granollers on confiem que, el més aviat possible, es pugui reprendre de nou l'atenció en la proximitat a la ciutadania d'un síndic/a local.

El valor de la proximitat i la bona administració

La proximitat i el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la pròpia relació amb l'ajuntament, facilita als síndics i defensors locals una forma pròpia i singular d'exercir la seva funció i afavoreix la possibilitat de resoldre amb una solució amistosa un gran nombre de queixes. El defensor és així un instrument més que pot garantir el bon govern i la bona administració. I especialment, a prop de les persones que pateixen amb més virulència la situació de crisi que seguim patint.

Declaració davant les propostes de reforma de la normativa de règim local

Els síndics i defensors locals, davant les properes reformes, a nivell estatal i autonòmic, de la normativa de règim local, també han donat a conèixer una declaració conjunta en defensa dels principis de subsidiarietat i d'autonomia local.

L'acte de presentació del V Recull d'Informes s'ha celebrat al Parlament de Catalunya, presidit per la M.H. Sra. Núria de Gispert, presidenta del Parlament, l'II·Im. Sr. Miquel Buch, president de l'Associació Catalana de Municipis, l'II·Im. Sr. Xavier Amor, president de la Federació de Municipis de Catalunya i el Sr. Josep Giné Badia, síndic municipal de greuges de Lleida i president del FòrumSD. El Sr. Juli Ponce, doctor en Dret i professor de dret administratiu de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona, com a convidat i qui ha presentat una conferència amb el títol de "Bona governança i dret a una bona administració en un context de crisi i retallades: les línies vermelles per a la protecció dels drets socials". A l'acte hi han assistit una important representació de Diputats i Diputades del Parlament, així com alcaldes, regidors i regidores dels ajuntaments que tenen síndic o defensor municipal.

RESUM D'EXPEDIENT RESULTA

En aquestes pàgines es reproduïxen algunes de les resolucions/comunicacions dictades pel Defensor del/de la Ciutadà/ana de Ripollet a l'any 2013.

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.

Exp. : DC 2012-1

Assumpte: sanció i retirada vehicle per grua municipal

En relació al seu escrit de data 16 de gener de 2013, pel qual presenta una queixa relativa a la retirada i sanció del seu vehicle per part de la grua municipal.

Li comunico que consultat el seu cas amb el departament de Policia Local d'aquest Ajuntament, així com examinat l'expedient, s'observa que la tramitació de la seva petició ha estat correcte. Informen que s'ha respectat en tot moment el que desposa l'article 54.o) de l'Ordenança municipal de circulació i seguretat viària de Ripollet, amb motiu de la celebració de la Festa Major es va senyalitzar la prohibició d'estacionament una setmana abans aquest carrer com a anys anteriors.

També recorden que l'article 53.8 de la mateixa Ordenança desposa que: "L'estacionament dels vehicles en cap cas podrà efectuar-se per un Termini superior a 72 hores."

Expedient número: DC-2012-2

Assumpte: molèsties carrega i descarrega

En relació al seu escrit de data 6 de març de 2013, en relació a l'incompliment de l'horari de càrrega i descàrrega de l'establiment "DIA" situat al carrer Balmes, núm. 8.

Li comunico que sol·licitada informació al Departament d'Activitats de l'Ajuntament, em comuniquen que efectivament s'ha detectat aquest incompliment de l'horari permès per a la càrrega i descàrrega.

S'ha procedit per part de la Policia Local a realitzar una intervenció al mencionat establiment indicant al responsable el que disposa l'article 6, del capítol 7 del Títol 3 de l'Ordenança Municipal de circulació i seguretat viària.

En aquesta intervenció s'ha acordat amb els responsables del local que cas d'haver de fer les operacions fora de l'horari establert, les realitzaran a l'aparcament situat a la part posterior de l'activitat, sempre que no generi sorolls o molèsties als veïns.

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

No obstant l'anteriorment exposat li pregaria que em faci saber si es repeteixen les molèsties denunciades.

Exp. núm.: DC-2013-3

Assumpte: denegació baixa placa de gual

Davant la queixa presentada en aquesta oficina en data 6 de febrer de 2013 pel Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, on es trasllada de l'origen i motivació de la seva queixa sobre la denegació de la baixa de la placa de gual situada al carrer de XXXXXX, núm. XX.

Una vegada escoltat al Sr. XXXXXXXX i vist que la petició efectuada a l'Ajuntament és que l'entrada de vehicles situada al carrer de XXXXXXXX, núm. XX, el seu domicili habitual, sigui considerada fiscalment com una entrada de vehicles sense placa, figura impositiva recollida a les ordenances fiscals 2013,

aprovades pel Ple de la Corporació en sessió celebrada a data 20 de desembre de 2012.

CONSIDERANT que: els Serveis tècnics municipals en data febrer de 2012, varen emetre informe desfavorable proposant la denegació de la petició realitzada del tenor literal següent:

“1. En aquesta zona existeix un gual generalitzat per a tota la longitud de voravia d'acord amb el projecte d'Urbanització Gassò-Vargas, per a l'accés obligatori de vehicles als immobles projectats amb el corresponent garatge privat. L'ordenança de policia sobre guals, no contempla la possibilitat de mantenir l'ús de gual sense la placa corresponent.

2. Per tant, la supressió de la placa de gual, comportarà la baixa de gual corresponent.

3. En cas d'estar interessat en tramitar la baixa del gual, s'haurà de:

3.1. Instal·lar una columna, fitxa i rígida en el centre del portal per impedir el pas de vehicles. Aquesta columna es col·locarà dins de l'alineació de façanes...”

CONSIDERANT que: a la audiència prèvia a denegació de baixa del gual situat al carrer de XXXXXXX, núm. XX, no es fa referència al canvi de gual a (per) l'entrada i sortida de vehicles, si no només parla tant sols de l'anul·lació del gual, esmentant que aquesta possibilitat no és contemplada per l'Ordenança de policia sobre guals.

CONSIDERANT que: l'ordenança de policia sobre guals, aprovada pel Ple de la Corporació en sessió celebrada a data 14 de setembre de 1989, en el seu article 1.1 diu:

“S'entén per GUAL en la via pública tota modificació de l'estructura de la vorera i vorada destinada exclusivament a facilitar l'accés de vehicles a locals situats en les finques han front a les quals es practiqui.”

CONSIDERANT que: a la audiència prèvia a denegació de baixa del gual realitzada pels Serveis Tècnics menciona l'existència d'un gual generalitzat per a tota la longitud de voravia d'acord amb el projecte d'urbanització Gassò-Vargas, per l'accés obligatori de vehicles als immobles projectats amb el corresponent garatge privat.

CONSIDERANT que: tota la longitud de voravia, d'acord amb el projecte d'urbanització Gassò-Vargas, esta amb la mateixa forma independentment si hi ha entrada de vehicles o no i que per tant per autoritzar un gual no cal modificar la vorada ni la vorera, ni al contrari al anul·lar-lo.

CONSIDERANT que: l'Ordenança Municipal de circulació i seguretat viària de Ripollet. En el seu capítol 9 de guals articles 65 i 66 torna a referir-se a l'ordenança de guals municipal vigent reforçant el concepte de gual; i que en l'article 66.3 diu:

“La placa de gual servirà en tot cas per indicar les característiques concretes de la seva utilització, que prohibeixen l'estacionament esmenat en l'apartat

anterior, així de la seva continuïtat després del compliment de les renovacions anuals.”

CONSIDERANT que: l'Ordenança de policia sobre guals, aprovada pel Ple de la Corporació en sessió celebrada a data 14 de setembre de 1989, en el seu article 1.4 diu:

“Així mateix necessitarà autorització especial qualsevol entrada o sortida de vehicles encara que no suposi cap tipus de modificació en la vorera.”

CONSIDERANT que: l'Ordenança de policia sobre guals, no menciona l'entrada i sortida de vehicles, doncs no es pot en cap moment realitzar cap modificació de l'espai públic ni la prohibició específica de aparcar davant d'aquesta entrada i per tant no caldria la seva intervenció.

CONSIDERANT que: l'Ordenança fiscal núm. 10, taxa per les entrades de vehicles a través de les voreres i les reserves de via pública..., aprovada pel Ple de la Corporació en sessió celebrada a data 20 de desembre de 2012, en el seu article 6. Quota tributaria parla de:

“...Tarifa primera:

1. Entrada de vehicles a edificis o cotxeres amb placa de gual permanent o limitat...

...Tarifa segona:

1. Entrada de vehicles a edificis o cotxeres sense placa de gual..”

CONSIDERANT que: l'Ordenança de policia sobre guals va ser aprovada a l'any 1989, i que algun dels seus articles estan desfasats o en la pràctica anul·lats o ampliat per altres ordenances.

Vistos els preceptes citats anteriorment i en exercici de les atribucions que confereix l'article 23 del Reglament del Defensor del Ciutadà de Ripollet, RESOLC:

ESTIMAR la queixa presentada pel Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en relació a la denegació de la baixa de la placa de gual del seu domicili al carrer de XXXXXXXXXXXX, núm. XX i la consideració com una entrada de vehicles sense placa, figura impositiva recollida a les ordenances fiscals 2013.

RECOMANO que l'Ajuntament de Ripollet autoritzi la baixa de la placa de gual situada al carrer de XXXXXXXXXXXX, XX.

RECOMANO que es donin les instruccions necessàries al departament corresponent de l'Ajuntament, per tal de que modifiqui la tarifa fiscal, passant de la tarifa núm. 1 a la tarifa núm. 2, aplicada a la entrada i sortida de vehicles situada al carrer de l'Era, núm. 5, segons preveu l'article 6 de les Ordenances fiscals 2012, atenent que no hi ha modificació de la vorera i vorada.

RECOMANO la revisió a l'Ajuntament de Ripollet la revisió de l'Ordenança de policia sobre guals, per tal de que reculli les correccions pràctiques i d'ús vigent actualment.

Exp. Núm.: DC-2013-4

Assumpte: pas de vianants no accessible

En relació al seu escrit de data 12 de febrer de 2013, sobre els problemes d'accessibilitat del pas de vianants situat davant del número 11 del carrer Balmes.

Li comunico que consultat la regidoria de manteniment d'aquest Ajuntament em comuniquen que s'ha realitzat una visita al lloc i efectivament s'observa que aquest pas de vianants no és accessible, especialment a la mitjana del carrer Balmes i a la seva part confrontant amb el carrer Besòs.

És per aquest motiu que es procedirà a efectuar un condicionament d'aquest pas de vianants el més aviat possible.

Exp. núm.: DC 2013-5

Assumpte: manca de resolució reclamació patrimonial

Davant la queixa presentada en data 6 de març de 2013 per la Sra. XXXXXXXXXXXXXXX, pel retard en resoldre un procediment administratiu de reclamació de responsabilitat patrimonial de l'administració, expedient núm. XXXXXXXXX.

Una vegada escoltada a la Sra. XXXXXXXXXXX, vista la documentació presentada i tenint en compte:

- Que en data en data XXXXXXXXX la Sra. XXXXXXXXXXXXXXX, presenta l'instància al registre general de l'Ajuntament comunicant que pel mal estat d'una reixa al parc del Riu Ripoll, va caure i reclama una indemnització per les seves ferides i conseqüències de les mateixes.
- Que mitjançant resolució de l'Alcaldia de data XXXXXXXXX, admet a tràmit la reclamació presentada i s'inicia el procediment de responsabilitat patrimonial, expedient núm. XXXXXXXXX i designant instructor de l'expedient.
- Que en data XXXXXXXXXXXXXXX, l'instructor sol·licita informes als: serveis tècnics municipals, a la brigada Municipal, a la policia local, a l'agent mediambiental i al cap de jardineria.

- Que en data XXXXXXXXXXXX, el responsable de la brigada municipal informa que posteriorment a l'avís de la policia local s'ha procedit a la reparació de l'anomalia comunicada.
- Que en data XXXXXXXXXXXX, la policia local emet informe del qual es desprèn en data XXXXXXXXXXXX, efectua una intervenció al parc del Riu Ripoll consistent en comprovar l'estat d'una reixa que pot constituir un perill pels vianants i es va comunicar la incidència a la brigada municipal per que procedís a la seva reparació.
- Que en data XXXXXXXXXXXX els serveis tècnics municipals informen que no tenen elements de judici per poder valorar l'estat en que es trobava aquesta via pública en el moment de la presumpte caiguda, donat que en la data en la que es realitza la inspecció, XXXXXXXXXXXX, l'estat de la reixa és correcte.
- Que en data XXXXXXXXXXXX la senyora XXXXXXXXXXXXXXXX, presenta escrit al registre general de l'Ajuntament adjuntant informe mèdic de data XXXXXXXXXXXX.
- Que en data XXXXXXXXXXXXXXXX l'agent mediambiental informa que a la visita realitzada al parc del Riu Ripoll, no s'observa cap tipus de desperfecte a la reixa, ni restes d'obres realitzades amb anterioritat.
- Que en data XXXXXXXXXXXX, es tramet a la senyora XXXXXXXXXXXXXXXX, una audiència prèvia a la proposta de resolució.
- Que en data XXXXXXXXXXXXXXXX, la senyora XXXXXXXXXX presenta escrit al registre general de l'Ajuntament, sol·licita còpia de l'expedient administratiu de responsabilitat patrimonial XXXXXXXXXXXX.
- Que en data XXXXXXXXXXXXXXXX mitjançant ofici amb registre de sortida núm. XXXX, es comunica a la senyora XXXXXXXXXX que pot recollir la còpia de l'expedient sol·licitat previ pagament de les taxes corresponents.

CONSIDERANT: Que els diferents departaments varen contestar els informes amb rapidesa, ja que l'últim té data del XXXXXXXXX, aproximadament un mes després de la sol·licitud, esta dins del paràmetres d'una bona administració. Els informes fan referència a la protecció i reparació rapida després de la caiguda comunicada.

CONSIDERANT: Que en data XXXXXXXXXXXXXXXX es comunica a l'entitat asseguradora el inici del procediment de responsabilitat patrimonial per caiguda a conseqüència del mal estat de la reixa de recollida d'aigües pluvials al parc del Riu Ripoll, a la contestació a l'instructor del procediment mitjançant correu, XXXXXXXXXXXXXXXX, l'expedient queda en mans de l'instructor.

CONSIDERANT: Que el interval de temps entre la presentació de la reclamació per part de la senyora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX i la recepció de tota la documentació necessària inclosa la de l'asseguradora, XXXXXXXXXXXXXXXX, fins a la audiència prèvia a resolució, XXXXXXXXXXXXXXXX, és un temps que no entra en els paràmetres de cap bona administració, per una audiència prèvia.

CONSIDERANT: Que la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat aprovada pel Ple del Ajuntament de Ripollet en data 29 de gener del 2009. En la part IV. Els drets relatius a l'Administració democràtica local, article XXIII. Eficàcia dels serveis públics, estableix:

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, i vetllen per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

El Defensor del Ciutadà de Ripollet RESOLT:

ESTIMAR la queixa presentada per la Sra. XXXXXXXXXXXXXXXX en relació a l'expedient de responsabilitat patrimonial XXXXXXXXXXXXX per vulneració del temps de contestació d'un procediment administratiu de reclamació de danys patrimonials.

RECOMANO que es procedeixi a resoldre el més aviat possible la seva reclamació, doncs el temps que a passat des de que el ciutadà va presentar la reclamació és de aproximadament tres anys i que el termini de resolució raonable per resoldre després del inici del procediment el XXXXXXXXXXXXXXXX és de 6 mesos per uns serveis públics eficaços.

RECORDAR a l'Ajuntament la obligació del compliment dels terminis per part de l'administració, de la mateixa manera que es fa complir a l'administrat, entenen que una bona administració vetlla pel seu administrat i no s'empara amb la negació per silenci administratiu.

Exp. núm.: DC 2013-13

Assumpte: retirada vehicle

En relación a su escrito de fecha 10 de septiembre de 2013, sobre la retirada de de su vehiculo por parte de la grúa municipal.

Le comunico que consultado su caso con los responsables de Policía Local y examinada la documentación obrante en el expediente al que se refiere su queja, no se observa ninguna irregularidad en la tramitación administrativa.

Así pues si usted no me indica nada más en contra, se procederá a archivar su petición dado que entiendo que la actuación del Ayuntamiento a sido correcta.

Exp. núm.: DC 2013-15

Assumpte: sanció i retirada vehicle

En relació al seu escrit de data 22 d'octubre de 2013, pel qual presenta una queixa relativa a la retirada i sanció del vehicle amb matricula XXXXXXXXXXXX per part de la grua municipal.

Li comunico que consultat el seu cas amb el departament de Policia Local d'aquest Ajuntament, així com examinat l'expedient, s'observa que la tramitació ha estat correcte. Informen que s'ha respectat en tot moment el que disposa l'article 94.2F del Reglament General de Circulació, donat que aquest article prohibeix l'estacionament davant un gual correctament senyalitzat.

Així doncs, si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició donat que entenc que l'actuació de l'Ajuntament es correcte.

Exp. núm.: DC-2013-16

Assumpte: sanció i retirada vehicle

En relació a la seva queixa presentada en data XXXXXXXXXXXX, sobre la sanció de trànsit i posterior retirada del vehicle matricula XXXXXXXXXXXX, per part de la grua municipal.

Una vegada escoltada a la Sra. XXXXXXXXXXXXXXXX, vista la documentació presentada i tenint en compte:

- Que en data XXXXXXXXXXXX és sancionat el vehicle matricula XXXXXXXXXXXX per estacionar en zona reservada i degudament senyalitzada, art. 94.2.A del Reglament General de Circulació, aquesta infracció està classificada com a greu (XXX€), posteriorment l'instructor del procediment sancionador requalifica la infracció, especificant que es sanciona per l'art. 54 l'Ordenança municipal de circulació, qualificada com a falta lleu (XXX€).
- Que s'ha consultat el responsable de la Policia Local sobre els fets que originen:

Vulneració de l'article 54 lletra o) de l'Ordenança municipal de circulació, "en els llocs que eventualment hagin de ser ocupats per comitives, actes i altres activitats autoritzades, o que hagin de ser objecte de reparació, senyalització o neteja. En aquest supòsits es donarà informació mitjançant la col·locació d'avisos als parabrises dels vehicles estacionats anteriorment en aquestes zones, mitjançant la instal·lació de senyalització portàtil o provisional, o per la

col·locació de cartells informatius a la zona. Aquestes formes d'avís, que podran complementar-se entre si, hauran d'efectuar-se amb un mínim de 48 hores abans de l'acte o activitat”

CONSIDERANT: Que l'article 53.8 de l'Ordenança municipal de circulació, estableix que, “L'estacionament dels vehicles en cap cas podrà efectuar-se per un termini superior a 72 hores”

CONSIDERANT: Que de l'informe de la Policia Local es desprèn que abans de procedir a la retirada del vehicle per part de la grua municipal es va intentar localitzar al propietari.

CONSIDERANT: Que de l'informe de la Policia Local es desprèn que a la vista de les al·legacions presentades i la mediació realitzada per part del Defensor del Ciutadà/ana de Ripollet davant l'Alcaldia, es realitza una valoració proporcional, si be la infracció s'ha comès, i no es pot obviar que s'incompleixen les ordenances municipals de circulació, es proposa que el recurrent es responsabilitzi del càrrec del trasllat de la grua municipal XXX €, i l'anul·lació de la proposta de sanció, així com es procedeixi a la devolució de l'import XXX€, pagat pels dies que el vehicle va romandre al dipòsit municipal.

El Defensor del ciutadà de Ripollet RESOLT:

DESESTIMAR la queixa presentada per la Sra. XXXXXXXXX en relació a una sanció de trànsit i posterior retirada del vehicle matricula XXXXXXXXX, per considerar-la improcedent, atès que l'actuació municipal ha estat correcta i proporcionada.

Exp. núm.: DC 2013-17

Assumpte: queixa instal·lacions poliesportiu

En relació a la seva queixa de data 26 de novembre de 2013, sobre una manca d'adaptació dels vestuaris de les instal·lació del poliesportiu municipal per a persones amb minusvalia.

Li comunico que consultat el cas amb el regidor responsable del Patronat Municipal d'Esports i amb la Gerència del patronat, visitades les instal·lacions, s'observa que efectivament manca algun aparell per facilitar la mobilitat a les persones amb mobilitat reduïda.

En data 14 d'abril de 2014 s'ha rebut comunicació de la Gerència del Patronat Municipal d'Esports per la qual:

“ Li informem que malgrat no ser obligatori tenir una grua al vestidor de discapacitats, des d'aquest Patronat s'ha fet un esforç i hem atès la petició de les usuàries, valorant les raons que ens exposen, per això, properament instal·larem la grua a l'esmentat vestidor. Tenim l'aparell a les nostres instal·lacions i ara mateix s'està carregant la bateria, en breu procedirem a la seva col·locació.”

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

Exp. núm.: DC 2013-19

Assumpte: manca de resposta

En relació al seu escrit de data XXXXXXXXXX, pel qual presenta una queixa en relació a uns tràmits realitzat a l'Ajuntament sobre un enfonsament al carrer XXXXXXXXXXXXXXX, li comunico que s'ha rebut informe dels Serveis tècnics municipals del següent tenor literal:

“...Antecedents

- a) *S'ha presentat sol·licitud el XXXXXXXXX amb número de registre XXXXXXXXX demanant la reparació del tram de clavegueram del carrer XXXXXXXXXXXX núm. XX.*
- b) *S'ha presentat sol·licitud d'informació sobre la instància anteriorment citada el XXXXXXXXXXXX amb número de registre XXXXXXXXX.*
- c) *S'ha rebut el XXXXXXXXXXXX amb número de registre XXXXXXXXX sol·licitud d'entrevista amb l'Alcalde per embussos en el clavegueram.*
- d) *S'ha presentat sol·licitud dirigida a urbanisme el XXXXXXXXXXXX amb número de registre XXXXXXXXX.*
- e) *S'ha presentat sol·licitud dirigida a sanitat el XXXXXXXXXXXX amb número de registre XXXXXXXXX.*
- f) *El dia XXXXXXXXX es rep trucada de Policia Local sobre la presència de Bombers a causa de trucada dels veïns del carrer XXXXXXXX núm. XX.*
- g) *S'ha notificat contestació conjunta a les instàncies rebudes el XXXXXXXXX.*

Conclusió

1. *De la inspecció conjunta amb Bombers duta a terme en data XXXXXXXXX, cal dir:*
 - 1.1. *En l'interior de l'habitatge del carrer XXXXXXXXX núm. XX, s'observa una fissura a la cantonada entre la façana i la paret mitgera. S'observa també que hi ha una petita esquerda longitudinal entre edificis del carrer XXXXXXXXX núm. XX i núm. XX que coincideix amb la junta entre ambdues edificacions i que han fet saltar una mica de revestiment. S'observa que aquestes havien estat ja reparades anteriorment. S'observen també fissures en el local del carrer XXXXXXXXX núm. XX. S'observa també que està oberta la junta longitudinal entre façana i vorera. De la inspecció efectuada s'arriba a la conclusió que:*
 - 1.1.1. *No es pot determinar l'antiguitat i l'origen de les fissures i esquerdes observades, tot i que no es creu que siguin molt antigues per l'aspecte que presenten.*
 - 1.1.2. *No s'observa perill d'estabilitat de l'edificació.*
 - 1.1.3. *No es pot determinar si aquestes patologies estan directament relacionades amb el clavegueram trencat.*
2. *De la reparació del clavegueram, cal dir:*
 - 2.1. *El XXXXXXXXXXXXXXX es van iniciar els treballs de reparació de la claveguera, consistents efectuar una cala per a detectar el tram trencat de claveguera i reposar-lo.*

2.2. El XXXXXXXXXXXXXXX s'han finalitzat pròpiament els treballs, només resta l'asfaltat, que s'efectuarà després de festes de Nadal per tancament de les plantes d'asfalt. Els treballs han consistit en:

2.2.1. Execució de cala de localització de 5x2metres fins a descobrir el tram de clavegueram malmès.

2.2.2. S'ha unit tram existent que es troba en bon estat amb una nova canonada de polietilè de doble capa de diàmetre similar a l'existent un cop eliminades les restes del col·lector trencat. Per a la col·locació de la nova canonada s'ha anivellat la base i s'ha fet un llit de formigó per a que aquesta descansi sobre. Un cop fet això s'ha omplert la rasa amb terres seleccionades, s'ha compactat i s'ha fet una capa superficial de formigó amb terres compactades en la capa més superficial, per deixar una superfície plana, tot esperant el proper asfaltat.”

Així doncs, si vostè no m'indica res al contrari, procediré a l'arxiu de la seva petició donat que entenc que el motiu de la seva queixa s'ha solucionat, no obstant això si observa qualsevol altre qüestió no dubti en fer-m'ho saber doncs tornariem a insistir a l'Ajuntament.