



Defensora
de la
ciutadania

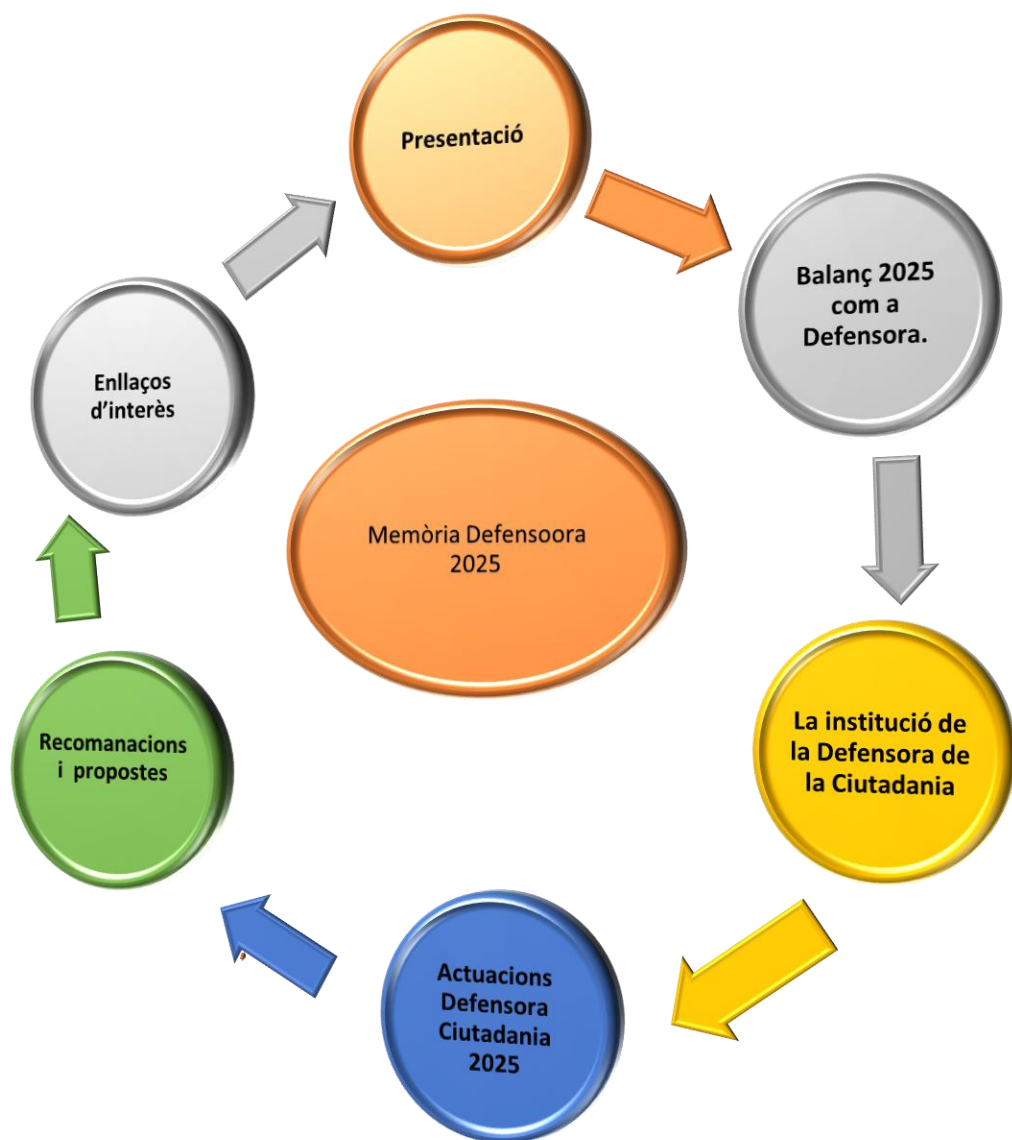


Autor Jorge Martin, Fotografia cedida per Acció Fotogràfica Ripollet

Memòria 2025

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

Contingut



Presentació 2025 com a Defensora

Dir que tot passa molt ràpid, no només a mi sinó una sensació generalitzada de la societat i el temps que vivim i torno a fer balanç de l'any 2025 com a Defensora de la Ciutadania de Ripollet.

Els temes a tractar, les queixes i reclamacions es centren en tema diversos i recurrents d'altres anys. Serveis socials sobre vulnerabilitat de les persones, reclamacions sobre patrimoni, sancions per multes, responsabilitat patrimonial, entre d'altres. I un tema força recurrent son les queixes sobre el sistema de recollida porta a porta de Ripollet, que aquest any les queixes a banda de la brutícia dels carrers també han hagut forces reclamacions per la pujada de la taxa d'escombraries i sobre tot els recàrrecs sobre aquesta taxa i la forma de reciclar.

Malgrat que reciclar és un acte de civisme i tots tenim l'obligació de fer-ho i és un moviment a nivell mundial de fa molts anys, també es cert que potser el model porta a porta instaurat al nostre municipi no acaba de funcionar a la vista del descontent generalitzat i l'augment de queixes rebudes anualment des de que es va implantar. Sobre tot aquest any les queixes rebudes han estat sobre la brutícia als carrers i la pujada de la taxa d'escombraries i els recàrrecs. Sobre tot això s'explica més endavant i es fan recomanacions.

Seguim fent orientació i informació de diferents temes legals junt amb el Servei de Defensora. Per tant el Servei és mes ampli, necessari, aporta valor i millora el servei inicial de Defensora, s'escolta i s'orienta als ciutadans per que pugin solucionar la situació que plantegen.

Un any més reiterar que sense el suport i la implicació de Francisco Rubio el Servei de Defensora no seria possible per gestionar tots els expedients de forma àgil i ràpida, moltes gràcies Francisco, tenint en compte que la nostra defensoria no té gaire recursos i seria una gran fita ampliar el servei tant en recursos personals com econòmics per tal de poder oferir un millor servei.

Reiterar les gràcies a l'Ajuntament de Ripollet, els diferents departaments i Policia Local per la seva predisposició en les consultes o situacions que es plantegen per tal de resoldre els expedients de forma àgil. I també donar les gràcies a tots els ciutadans de Ripollet per seguir confiant en el Servei de Defensora i fer us d'aquest servei.



Fites importants, comentar que Josep Escartín, nou president del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya amb això es la forma de constatar i donar visibilitat a aquesta institució tan important per tal de continuar defensant els drets dels ciutadans davant de l'administració, concretament als Ajuntaments.

Altre fita important que aquest any la Sindicatura fa 25 anys, realment un gran fita per totes les persones que han estat i continuem en la defensa dels drets humans, realment molt important que es continuï amb aquesta tasca i defensant els drets bàsics dels ciutadans i les persones més vulnerables malgrat les dificultats i el moment tant convuls que vivim, ara més que mai celebrem aquests 25 anys de Sindicatura, sempre endavant per sumar com a mínim altres 25 més.

Moltes gràcies,

Núria Blasco Yuste

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

La institució: la Defensora de la Ciutadania

Demana cita prèvia:
defensora@ripollet.cat
Telf: 93 504 60 00
Whatsapp o bústia de veu: 683 60 22 17



**Defensora
de la
ciutadania**

Què fa la Defensora? Com actua?

- Defensa els drets de la ciutadania en relació amb l'actuació de l'Ajuntament.
- Actua davant de queixes sobre assumptes que són competència de l'administració local.
- Estudia les queixes que li presenten els veïns o veïnes, supervisa l'actuació municipal i proposa actuacions de millora.
- Formula recomanacions, suggeriments, advertiments i recordatoris a l'Ajuntament per millorar la seva actuació i els serveis que es presten a la ciutadania.
- Pot proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració local i la ciutadania.
- Compleix les seves funcions amb independència i objectivitat.

Demana cita prèvia:
defensora@ripollet.cat
Telf: 93 504 60 00
Whatsapp o bústia de veu: 683 60 22 17

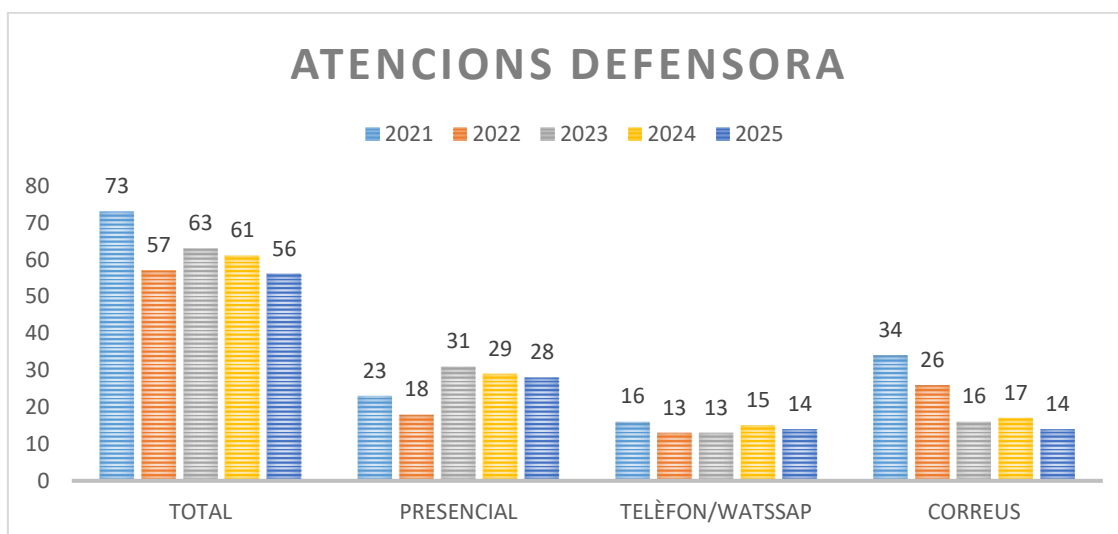
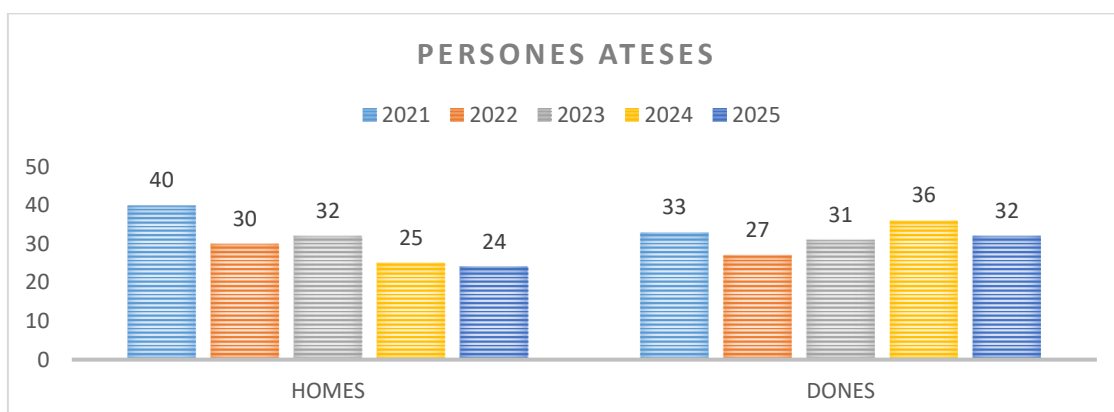
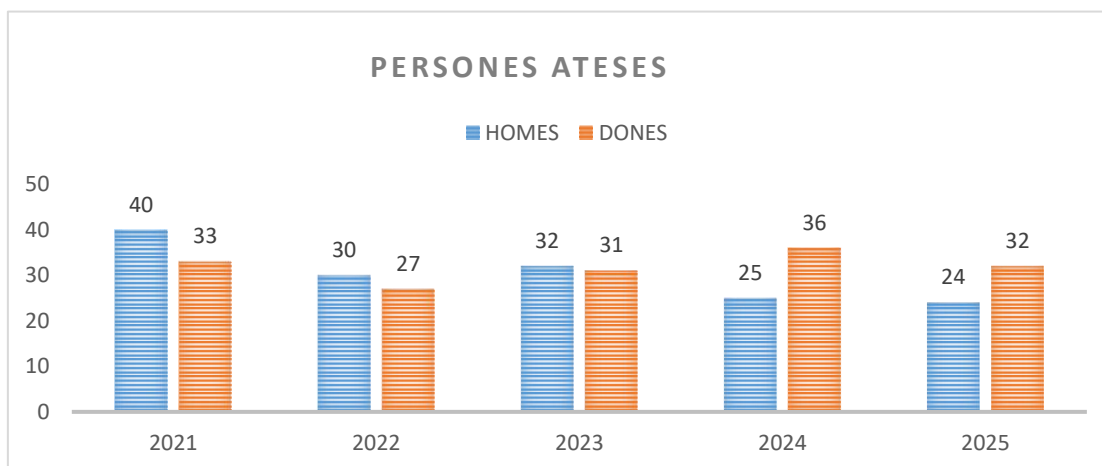


**Defensora
de la
ciutadania**

Quan no pot actuar la Defensora?

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

Actuacions Defensora Ciutadania Ripollet – 2025



Queixes rebudes Defensora Ciutadania Ripollet - 2025

1/2025 · Participació Ciutadana

Queixa per pagament lloguer i impost AAVV

Estat: Actuació finalitzada

2/2025 · Mobilitat

Queixa transports

Estat: Actuació finalitzada

3/2025 · Jurídic

Queixa informació actuacions tema mèdic

Estat: Actuació finalitzada

4/2025 · Serveis Municipals

Queixa escombraries carrer

Estat: Actuació finalitzada

5/2025 · Urbanisme

Queixa obra en el seu carrer i danys façana

Estat: Actuació en seguiment

6/2025 · Drets socials

Queixa ingrés mínim vital

Estat: Actuació finalitzada

7/2025 · Responsabilitat patrimonial

Queixa expedient reclamació patrimonial i retard ajuntament

Estat: Actuació finalitzada

8/2025 · Enllumenat públic

Queixa mal funcionament fanals via pública

Estat: Actuació finalitzada

9/2025 · Urbanisme

Queixa filtracions galeries mercacentre

Estat: Actuació en seguiment

10/2025 · Policia Local

Queixa problemes de convivència en la zona

Estat: Actuació finalitzada

11/2025 · Urbanisme

Queixa sol·licitud canvi d'us habitatge

Estat: Actuació en seguiment

12/2025 · Serveis Municipals

Queixa pagament escombraries

Estat: Actuació finalitzada

13/2025 · Comunitats

Queixa problemes veïnals

Estat: Actuació finalitzada

14/2025 · Serveis Municipals

Queixa escombraries carrer



**Defensora
de la
ciutadania**

Estat: Actuació finalitzada

15/2025 · **Policia Local**

Queixa ordre públic establiment

Estat: Actuació finalitzada

16/2025 · **OMIC**

Queixa relacionada consum

Estat: Actuació finalitzada

17/2025 · **Comunitats**

Queixa problemes veïnals

Estat: Actuació en seguiment

18/2025 · **Serveis Municipals**

Queixa pagament escombraries

Estat: Actuació finalitzada

19/2025 · **Urbanisme**

Queixa vorera panots

Estat: Actuació finalitzada

20/2025 · **Policia local**

Queixa sancions

Estat: Actuació finalitzada

21/2025 · **Drets Socials**

Queixa canvis assistència

Estat: Actuació finalitzada

22/2025 · **Policia local**

Queixa atestat informe

Estat: Actuació finalitzada

23/2025 · **Comunitats**

Queixa problemes veïnals sorolls

Estat: Actuació finalitzada

24/2025 · **Serveis municipals**

Queixa enllumenat

Estat: Actuació en seguiment

25/2025 · **Esports**

Queixa quotes poliesportiu

Estat: Actuació en seguiment

26/2025 · **Serveis municipals**

Queixa servei abastament aigua

Estat: Actuació finalitzada

27/2025 · **Serveis Municipals**

Queixa pagament escombraries

Estat: Actuació finalitzada

28/2025 · **Esports**

Queixa serveis

Estat: Actuació finalitzada

29/2025 · **Policia Local**

Queixa sancions

Estat: Actuació finalitzada



**Defensora
de la
ciutadania**

30/2025 · **Urbanisme**

Queixa gual entrada i sortida

Estat: Actuació finalitzada

31/2025 · **Activitats**

Queixa impost activitats

Estat: Actuació finalitzada

32/2025 · **Activitats**

Queixa impost escombraries

Estat: Actuació finalitzada

33/2025 · **Serveis Municipals**

Queixa no aplicació descompte taxa escombraries

Estat: Actuació finalitzada

34/2025 · **Serveis Municipals**

Queixa no aplicació descompte taxa escombraries

Estat: Actuació finalitzada

35/2025 · **Serveis Municipals**

Queixa taxa escombraries

Estat: Actuació finalitzada

36/2025 · **Activitats**

Queixa establiment bar

Estat: Actuació en seguiment

37 a 56/2025 · **Altres consultes defensoria**

Estat: Actuacions finalitzades

Recomanacions i propostes de la Defensora - 2025

Respecte als expedients i consultes de l'any 2025 continuen en la mateixa línia que anys anteriors, i amb el Servei de Defensora donen resposta àgil a les consultes que es presenten, resolen el màxim d'expedients i/o consultes, i fem recomanacions i tancament d'expedients com:

DRETS SOCIALS

Els temes de drets socials, dona per molt, perquè és molt ampli des de habitatge, a tema de prestacions, tarja moneder o renda garantida.

Ens consta que a través de Serveis Socials es dona resposta a tota aquesta problemàtica i situacions de vulnerabilitat.

El tema d'habitatge continua tenint més incidència degut a que aquesta problemàtica s'estén a tota la població en general, és una tema que preocupa a molts ciutadans i sobre tot com sempre s'agreuja amb persones més vulnerables, i com he manifestat en memòries anteriors sent un dret reconegut en la constitució, pot ser estem en un moment en que aquest dret està més feble que anys anteriors i tenir una vivenda digne s'ha tornat potser el primer problema dels ciutadans per sobre de l'atur.

Com ja sabem no tenir una estabilitat en la vivenda afecta a tots i sobre tots a infants i també joves que volen independitzar-se i no poden, tornar a compartir pis (modalitat que es feia molt sovint fa molts anys) està tornant a ser un model cada vegada més instaurat per poder independitzar-te i veure'l com normal quan no ho es.

Paral·lelament no tenir una vivenda digne inclús canviar de lloguer constantment produeix inestabilitat en el desenvolupament dels infants, per créixer, madurar i evolucionar es bàsic tenir una estructura i un arrelament.

Per això el tema de la vivenda és tant important i malauradament s'està agravant amb la conseqüència per tots els veïns de Ripollet. Per tant, malgrat que hi ha persones que tenen reconegut un habitatge des del Departament d'Habitatge de la Generalitat, aquest no s'ha pogut fer efectiu. En aquest sentit, es continua recomanat a Serveis Socials (doncs la seva actuació es molt important per poder gestionar els habitatges degut als pocs recursos) que es disposi d'una bossa de lloguer per als casos que estiguin pendents de desnonament, així com que es reclami a la Generalitat una resposta més ràpida a aquestes situacions, i garantir, per tant, un habitatge digne per a les persones que ho necessitin.

Continua el recurs de la Plataforma Mediem del Departament d'Habitatge de la Generalitat per tal de formular queixes i donar solucions al tema d'habitatge.

ACCIONS A LES GALERIES MERCACENTRE

Malauradament les diferents accions encara està pendent de resolució i per tant continuen afectant a tots els botiguers de les Galeries.

SERVEI I SUPORT JURÍDIC A LA CIUTADANIA

Un any mes continuem atenent consultes jurídiques i donant suport jurídic a la ciutadania de Ripollet, atenent consultes diverses de lloguer, plusvàlua, comunitat de veïns, mediació, entre d'altres temes. Continuem prestant, per tant, dos serveis: el de Defensora i el d'Orientació Jurídica.

Des de el Servei de Defensora s'atenen consultes que les persones necessiten que les orientin i que hi hagi un interlocutor entre el ciutadà i l'Ajuntament, i així mateix es una forma de preservar, defensar i garantir els drets dels ciutadans, assegurar i continuar evolucionant com a societat i mantenir els drets més bàsics de les persones.

Malauradament, continuem sense tenir un espai propi com podria ser l'arxiu Municipal, i per tant no es pot oferir un Servei més ampli i atendre a més com per exemple tenen altres Sindicatures.

PLUSVALUA

Aquest punt, la plusvàlua, i malgrat les recomanacions continua sense modificar-se el reglament en el sentit mortis-causa, és a dir, quan per herència s'adquireix un immoble. Per tant la bonificació a dia d'ara continua sent del 40 % i seria molt interessant modificar el Reglament i incrementar la bonificació a un 80 o 90%.

CONVIVENCIA, NETEJA VIA PÚBLICA, ESCOMBRARIES, TAXES I RECÀRREGS

Com ja he apuntat a la presentació, el tema del porta a porta malauradament continua generant més queixes i descontent generalitzat entre tots el veïns de Ripollet. Sobre tot aquest any les queixes rebudes han estat sobre la brutícia als carrers i la pujada de la taxa d'escombraries i els recàrrecs.

Respecte a la brutícia als carrers, es junten varis factors per una banda l'obligació de tots el veïns de reciclar i que no ho fan sigui per incivisme de no assumir les seves responsabilitats, pel descontents del sistema de porta a porta, per la pujada de taxes i també recàrrecs, o per la suma de tots aquests factors. Per tant és un assumpte controvertit i genera malestar tant als veïns com a l'Ajuntament.

Altre aspecte a senyalar d'aquest assumpte es la pujada de la taxa d'escombraries i els recàrrecs corresponents. Tal com està el Reglament, hi ha tres supòsits, i son els següents:

Segons l'ordenança municipal nº 26 sobre recollida d'escombraries de l'any 2025, estableix a l'article 5, els tres supòsits per tal de calcular l'import a pagar, cas que sigui necessari un increment en la taxa d'escombraries.

S'estableix que la quantitat fixe per vivenda es de 133,23 euros, i posteriorment s'estableix tres supòsits:

- A) Si els ciutadans reciclen més o com a mínim 52 vegades d'orgànic i 6 vegades com a mínim de resta no hi ha increment, pagant 133,23 euros.
- B) Si els ciutadans reciclen més o com a mínim 52 vegades d'orgànic però no es fa 6 de rebuig hi ha un recàrrec del 10% sobre els 133,23
- C) Si els ciutadans reciclen menys de 52 vegades d'orgànic directament hi ha un recàrrec del 15% sobre els 133,23.

Les queixes que s'han rebut han estat pels recàrrecs i una cosa important es que la majoria de veïns estan en el supòsit A o B i en aquests casos no es tindria que pujar el 10% perquè els contenidors de rebuig no funcionen correctament.

La Recomanació que s'ha fet en aquests casos es que a totes les persones que acreditin (es pot demanar la certificació del porta a porta de quantes vegades s'ha reciclat) que han fet 52 vegades d'orgànic els hi haurien de tornar el recàrrec del 10 % (13.23 euros) en cas que s'hagi aplicat degut a que els contenidors de rebuig no funcionen.

NÍNIXOLS I COLUMBARIS

Aquest tema encara no estan modificades les corresponents ordenances municipals per tant està en el mateix punts que anys anteriors, malgrat que es va millorar el servei de Columbaris per tal d'agilitzar les situacions que es plantegen degut a que es un tema emocionalment molt delicat per els veïns.

SANCIONS

Sobre aquest tema han hagut incidències en quant a sancions per canvi de senyals, la Recomanació és que malgrat que es canviï la senyal de transit després d'estar estacionat el vehicle, que no es cobri la sanció ni el parking per dies d'estada i s'agilitzi la devolució dels diners en cas que s'hagin cobrat.

RECLAMACIÓ PATRIMONIAL

Respecte a aquests punts, reclamacions patrimonials son processos que durant molt i son lents, malgrat la lentitud, La Recomanació és més agilitat en els mateixos i sobre tot contestar lo més ràpid possible dintre del termini establert en el procediment, perquè això genera vulneració dels drets dels ciutadanes i les lleis tothom les ha de complir.

Un any més, donar les gràcies a l'Alcalde de Ripollet al personal d'Alcaldia, al Cap de la Policia Local de Ripollet, al Cap i a la Coordinadora de Serveis Socials, al Cap i Coordinador de Serveis Territorials i a cadascuna de les persones que conformen els diferents Departaments de l'Ajuntament de Ripollet, per la seva col·laboració i disposició amb el Servei de Defensora de la Ciutadania de Ripollet. Un any més **MOLTES GRÀCIES**

Sindicatures membres del FòrumSD

Josep Escartín, nou president del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya

Relleu a la junta directiva de Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya ([FòrumSD](#)). Qui era fins ara el Síndic de Greuges de Sabadell, [Josep Escartín](#), ha estat escollit com a nou president del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya. Segons confirma l'associació, la renovació de la cúpula té com a propòsit reforçar els recursos per a les associacions i impulsar la tramitació de la Llei de Sindicatures Locals de Catalunya.



Enllaços d'interès

- Apartat de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet a la web municipal:
<http://www.ripollet.cat/asp/content.asp?id=6649>
- Formulari de sol·licitud d'intervenció de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet:
[Sol·licitud d'actuació de la Defensora de la Ciutadania — Ajuntament de Ripollet](#)
- Web del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya:
<http://www.sindicatureslocals.cat/>

Com contactar amb la Defensora

Cal **demanar visita concertada** amb la Defensora de la Ciutadania a través dels següents canals:

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

Horaris d'atenció al Centre Cultural **cites concertades** **previament**

- ✓ **Dilluns de 18 a 20h**

