



Defensora
de la
ciutadania



FOTO CEDIDA PER MARÍA LÓPEZ FLORES

Memòria 2023

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001
Uri de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Contingut



Presentació: Balanç 2023 com a Defensora

Un any més faig balanç sobre l'any 2023 com a Defensora de la Ciutadania de Ripollet. En aquest sentit ha estat semblant a l'any passat i s'han atès diferents temes com habitatge, sancions per multes, reclamacions sobre el Patronat Municipal d'Esports (PAME), responsabilitat patrimonial, entre d'altres. També ha generat queixes un assumpte que continua sent de vital importància com és el porta a porta i tota la casuística i situacions diverses que es donen al municipi de Ripollet.

Respecte a l'Àrea d'Esports, han hagut algunes incidències respecte als abonats i les quotes a pagar. I com més endavant explico he fet una recomanació per tal de solucionar aquestes situacions.

L'assumpte del porta a porta continua generant queixes i consultes de quina manera es pot millorar aquest model. En aquest sentit, explicar que el model europeu que està instaurat i que hem d'adoptar és reciclar molt més del que es fa i l'objectiu és conscienciar i fer un món més sostenible del que tenim en aquest moment, i per això tots hem de contribuir.

El model de recollida de residus del porta a porta, per temes jurídics i de relacions contractuals, no es pot modificar degut a que l'Ajuntament hauria de pagar unes quantitats milionàries si es volgués resoldre el contracte. Ara bé, una altra qüestió és com s'organitza aquest sistema i si es pot millorar per tal que tots els ciutadans i ciutadanes de Ripollet

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la

tinguin el mateix model i no hi hagin greuges comparatius. La diferència entre les zones de

Ripollet genera malestar en els veïns i veïnes perquè tothom no té el mateix servei de recollida, en alguns llocs està el porta a porta i en altres el servei de contenidors de sempre.

Malgrat les dificultats, en els sectors de recollida porta a porta s'han incrementat el dies de recollida: ara son 3 en comptes de 2; s'ha ampliat l'horari i en alguns punts s'ha augmentat el nombre de contenidors. També senyalar que no tot el veïnatge contribueix a la recollida d'escombraries respectant les normes establertes, doncs es trenquen contenidors orgànics que ara van amb tarja i això genera un perjudici per tothom perquè és fa malbé el mobiliari urbà que hem de pagar entre tots dels nostres impostos, un aspecte que és podia evitat si tots fóssim més cívics.

Un any mes, continuem donant suport, orientació i informació de diferents temes legals. Aquest servei que donem, que és a més a més del Servei de Defensora, és útil i necessari i aporta valor i millora al servei inicial de Defensora, degut a que les persones poden ser escoltades i orientades cap on poden solucionar la seva situació.

Tot aquest Servei de Defensora no seria possible sense el suport i el treball conjunt i inestimable del meu suport administratiu, el Francisco Rubio, per tal de donar resposta ràpida a tots els assumptes que formula el veïnatge de Ripollet.

És important comentar que el Servei de Defensora de la Ciutadania de Ripollet existeix perquè darrera hi ha el SÍNDICS i DEFENSORS LOCALS DE CATALUNYA. A cada municipi, si els Ajuntaments corresponents així ho consideren, es crea la figura del Defensor/a, que considero que és clau per la defensa dels interessos i drets de tots els ciutadans, per tal de garantir els drets més bàsics de les persones i no oblidar mai que el respecte dels drets com la vida, l'habitatge, el treball, la llibertat i les necessitats bàsiques son drets que s'han de respectar sempre per sobre de qualsevol ideologia, creença, raça o sexe.

Un any més, donar les gràcies a l'Ajuntament, Policia Local i diferents Departaments per la seva disposició a col·laborar en les qüestions que es plantegen per tal de resoldre-les, i sobre tot al veïnatge de Ripollet per continuar fent ús del Servei de Defensora i les mostres d'agraïment pel servei prestat.

Per últim, tenint en compte que els temps evolucionen i al fil de l'eina de Mediació, senyalar que s'està implantant a les escoles i aquest fet és un avanç molt important de cara a que les noves generacions tinguin altres eines i recursos per resoldre els conflictes i, per tant, canviar la mirada i evitar guerres com les que malauradament ens envolten i que la cançó "IMAGINE" sigui una realitat.

Moltes gràcies,

Núria Blasco Yuste

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Uri de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

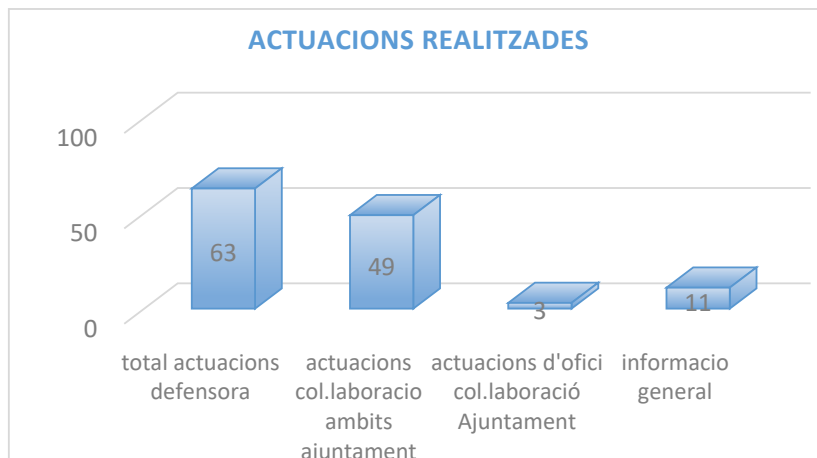
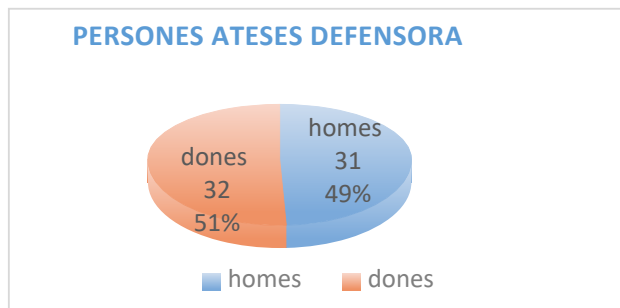
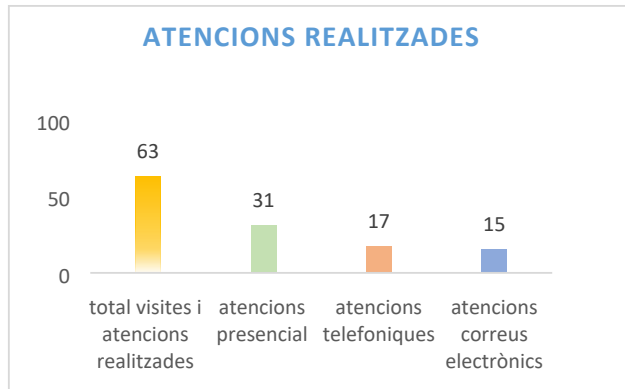
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
ciutadania

Defensora de la Ciutadania de Ripollet



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació: f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Uri de validació: <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

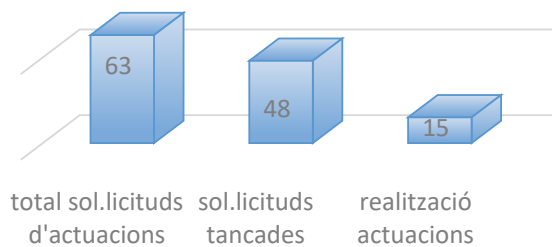
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la

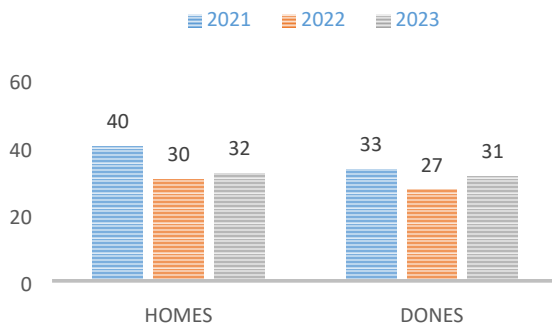
ESTAT SOL·LICITUDS DEFENSORA



ACTUACIONS DEFENSORA



TOTAL DE PERSONES ATESES



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Uri de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Reclamacions i consultes rebudes per la Defensora Ciutadania Ajuntament de Ripollet any 2023

- ◆ **Temes relacionats drets socials. (6)**
Peticions i consultes referits a l'habitatge, lloguer social, migrats i sol·licituds d'assistència de treballadores socials.
- ◆ **Temes relacionats via pública. (4)**
Peticions i consultes referits a zones aparcament, guals, zones càrrega i enllumenat públic.
- ◆ **Temes relacionats serveis municipals. (9)**
Peticions i consultes referides a recollides escombraries, neteja viaria, enllumenat públic.
- ◆ **Temes relacionats oficina de consum. (4)**
Peticions i consultes referides telefonia, subministraments, orientades i derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.
- ◆ **Temes relacionats tributs. (2)**
Peticions i consultes referides a plus vàlues, pagaments impostos i requeriments de pagaments.
- ◆ **Temes relacionats Policia Local i sancions. (9)**
Peticions i consultes referides a sancions no conformes i al·legacions.
- ◆ **Temes relacionats orientació jurídica. (5)**

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
ciutadania

Peticions i consultes referides a orientació jurídica i actuacions a realitzar per demanar advocat ofici.

◆ **Temes relacionats esports. (4)**

Peticions i consultes referides a cobraments no conformes i bonificacions serveis poliesportiu municipal.

◆ **Temes relacionats activitats. (4)**

Peticions i consultes referides a disconformitat legalització activitats i molèsties establiments.

◆ **Temes relacionats salut pública. (2)**

Peticions i consultes referides a paneroles al clavegueram, rosegadors.

◆ **Temes relacionats urbanisme. (5)**

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

◆ **Temes relacionats diversos. (9)**

Peticions i consultes externes àmbit a la defensora.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



ARTICLE PUBLICITARI MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES.

A la nostra societat, a la vida, en les relacions socials, en les diferents formes de relacionar-nos: en l'escola, amb els companys, entre professorat, amb els pares i mares, amb el teu cap, entre amics, en totes les formes possibles de relacionar-nos poden sortir conflictes, perquè el conflicte és inherent a la vida i a les relacions personals en qualsevol àmbit.

Per resoldre aquests conflictes hi ha una eina diferent i eficaç: LA MEDIACIÓ. Va arribar a Espanya als anys 80, utilitzant-se en l'àmbit privat en els conflictes familiars arran de la Llei 30/1981, coneguda com la llei del divorci. Més tard es va plantejar en la via intrajudicial, i es va fer extensiva a altres àmbits com el dret penal juvenil a principis dels anys 90 i a l'àmbit escolar al 1993.

A Catalunya la Mediació escolar està regulada al Reial Decret 279/2006 de 4 de Juliol, "Drets i Deures de l'alumnat i reguladora de convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya", en concret el títol 3, article 23, defineix: "La mediació escolar és un mètode de resolució de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, amb formació específica i imparcial, amb l'objecte d'ajudar les parts a obtenir per elles mateixes un acord satisfactori".

A la nostra societat no hi ha gaire cultura d'utilitzar la mediació per resoldre les diferències, fins fa poc sempre s'utilitzava la via judicial o com a molt l'arbitratge per resoldre els conflictes.

La mediació és la forma més eficaç de resoldre els problemes, perquè a la via judicial és un jutge qui imposa la solució a través d'una sentència d'obligat compliment, i normalment cap de les dues parts està conforme amb el resultat, perquè moltes vegades hi ha un guanyador i un perdedor. Amb l'arbitratge, malgrat que és un àrbitre i són les parts qui se sotmeten a aquesta via voluntàriament, serà l'àrbitre qui dictarà un laude que també és obligatori per les parts.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001
Uri de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la

Ciutadania

La via judicial com l'arbitratge per resoldre conflictes, les resolucions ja sigui laude o sentència son d'obligat compliment per les parts i, per tant continuen estan els rols de guanyador/perdedor.

En canvi amb la mediació són les parts que busquen la solució i el compromís per resoldre els conflictes que poden sortir en les relacions personals en el dia a dia, en aquest cas en l'entorn de l'institut.

La mediació es diferencia d'altres eines per resoldre els conflictes perquè:

- Són les persones implicades qui busquen la solució al seu problema.
- És voluntària
- És confidencial
- Sempre es fa en presencia d'un Mediator/a, que és neutral. L'èxit de la mediació radica en que són les persones implicades en la situació a resoldre les que busquen solució al conflicte, es comprometen, i aquest compromís és fonamental per tal que compleixin els acords que arriben, és la garantia de l'èxit: el compromís per part de l'alumnat i/o professorat implicat.

La mediació es diferencia d'altres formes de resoldre conflictes, via judicial o arbitratge en que evita anar la via judicial malgrat que si la mediació no té èxit sempre com a últim recurs es pot recorre a elles, judicial o arbitratge.

Altre aspecte important de la mediació és que pot ser total o parcial, és a dir, a vegades els conflictes tenen més d'un punt a resoldre, i depèn de com es desenvolupi el procés de mediació les parts arriben a una part de la solució, parcial, o de tots els punts a resoldre, total.

A l'Institut FP Sant Cugat estem treballant per implementar el servei de mediació per alumnat i professorat, en els possibles conflictes que puguin sorgir: entre alumnat, entre alumnat- professorat, entre professorat, entre d'altres.

A partir del mes de gener de 2024 a l'Institut FP Sant Cugat es prestarà el Servei de Mediació per tot l'alumnat i professorat del centre. Les mediacions pel professorat la faran professors mediadors.

La novetat i el més important és que seran els propis alumnes del Cicle d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència (APSD) del centre qui faran de mediadors en els conflictes que es generin entre l'alumnat, per tant s'estan format per tal de poder donar aquest servei a la resta dels seus companys. I des de la comunitat educativa fomentar el diàleg i el respecte com a valors i eines fonamentals per la convivència i la pau.

NÚRIA BLASCO YUSTE
professora a l'Institut FP Sant Cugat

Defensora de la Ciutadania de Ripollet

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
ciutadania



Sindicatures Fòrum

Formen part del Fòrum de Sindicatures amb reunions eleccions síndics, elecció presidències i resta de membres impulsors de les Sindicatures als municipis de Catalunya, actualment agrupa a un total de **47 sindicatures** (41 a Catalunya i 6 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una **associació sense ànim de lucre** integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya, actualment *Carles Aluju, Síndic de Rubí, nou president del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.*

El seguiment de la futura Llei de Sindicatures Locals i la posta en marxa del Consell Assessor del FòrumSD, prioritats per al nou mandat.

Formen part de la xarxa de recursos que ofereix el programa MEDIEM, és una comunitat virtual adreçada als professionals dels serveis de mediació en l'àmbit de l'habitatge i institucions col·laboradores interessades en l'impuls de la mediació que té com a finalitats, intercanviar bones pràctiques, continguts que són d'interès per als mediadors (notícies, base de dades jurídica, articles, supòsits pràctics, models de documents, etc.) i potenciar la seva interconnexió i comunicació mitjançant fòrums oberts i bústies.

Web del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya:

<http://www.sindicatureslocals.cat/>

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la

Reunions del Fòrum de Síndics de Catalunya

Integració xarxa mediem

Consultes jurídiques actuacions sindicatures Catalunya

Elecció nova presidència del fòrum síndics



Recomanacions i propostes de la Defensora - 2023

Les consultes i expedients rebuts durant l'any 2023 han estat similars a les de 2022, i els hem donat tràmit, agilitzant i resolent-les. També hem fet recomanacions i tancament dels següents expedients:

ELS GREUGES D'HABITATGE

Respecte a l'habitatge, continua sent una situació greu doncs, com ja he fet menció en altres memòries, és un dret reconegut a la Constitució i, malgrat que no és fonamental, no treu la importància que té viure en un lloc digne. Això afecta a la vida de la unitat familiar i al desenvolupament dels infants, que han de tenir una certa estabilitat. Es continua en una situació similar a anys anteriors, 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.

Perquè moltes vegades per tal de solucionar el problema d'habitatge molts veïns de Ripollet viuen en un hotel, i una mesura que és d'urgència es converteix en normalitat degut a la falta de recursos.

Existeix la Plataforma Mediem del Departament d'Habitatge de la Generalitat per tal de formular queixes i donar solucions, però a vegades aquest recurs no és del tot efectiu, tenint en compte que es cert que les

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
ciutadania

consultes o queixes les contesten ràpid, però no sempre amb la resposta desitjada.

ACCIONS A LES GALERIES MERCACENTRE.

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

OBERTURA COMISSARIA DE POLICIA NACIONAL RIPOLLET.

Sobre aquest tema, comentar que malgrat que a l'any 2023 continuaven sense tenir servei, al 23 de gener de 2024 es va reinaugurar la comissaria de Policia Nacional. La ciutadania de Ripollet ha estat durant més de dos anys sense aquest servei, a dia d'ara ja està restablert i en ple funcionament per tots els ciutadans del municipi.

SERVEI I SUPORT JURÍDIC A LA CIUTADANIA.

Continuem donant suport jurídic a la ciutadania de Ripollet, tal com vam fer l'any passat, atenent consultes diverses de lloguer, plusvàlua, comunitat de veïns, mediació, entre d'altres temes. I continuem donant servei i adreçant-nos a les persones que ens ho demanen. Hem prestat, per tant, dos serveis: el de Defensora i el d'Orientació Jurídica.

És cert que el servei de Defensora es voluntari, però no menys cert que en el moment que em vaig presentar vaig defensar i acreditar una proposta pel funcionament de Defensora. De tots es conegut, des de l'inici, els meus coneixements jurídics i, per tant, és un valor afegit al servei molt important i que s'ha de valorar i potenciar.

Perquè altres Defensories tenen assessorament jurídic, i entre que consulten i responen als ciutadans el procediment es mes llarg, en canvi en el cas de Ripollet les consultes i les respostes son més àgils i, per tant, això és un valor molt important que dona al servei agilitat, coneixements i credibilitat.

La figura de la Defensora és molt important, i degut al moment social i polític que es viu en general a la nostra societat, preservar i defensar els drets dels ciutadans és una qüestió fonamental, per tal de no involucrar social i democràticament i posar límits a la administració i als governs, siguin grans o petits. Aquesta és la manera de preservar, evolucionar i no perdre el que ha costat tants segles d'història i enfrontaments, i que els drets, així com la llei de transparència, facin governs petits i grans que realment governin i mirin pels ciutadans.

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la

Des de el Servei de Defensora es canalitzen moltes consultes que les persones necessiten que les orientin i que hi hagi un interlocutor entre el ciutadà i l'Ajuntament.

Per tant, faig una crida perquè continui la figura de la Defensora amb els mitjans que siguin necessaris i suports tant a nivell econòmic com de recursos humans.

PLUSVÀLUA.

Respecte al tema de plusvàlua, i malgrat la recomanació que es va fer l'any passat, no es té constància que s'hagi modificat el reglament respecte a la plusvàlua en el casos mortis causa, es a dir, quan una persona adquireix un immoble per herència. En aquests cassos ja es va fer la recomanació que les deduccions haurien de ser del 90 %, per tal de gravar el menys possible al ciutadà, i a dia d'ara la bonificació es del 40 %. Per això es fa la recomanació que es modifiqui el Reglament en quant a les bonificacions mortis causa i s'augmenti al 90%.

CONVIVENCIA / MEDIACIÓ I NETEJA VIA PÚBLICA.

Es continuen rebent queixes sobre el sistema de recollida porta a porta i s'han fet diverses intervencions per tant de solucionar les qüestions que s'anaven plantejant.

Com el sistema porta a porta no es pot rescindir degut a que hi ha un contracte signat i no es pot resoldre i si fos el cas comportaria xifres milionàries, si que s'ha ampliat l'horari de recollida a les zones on està implantat el porta a porta, i també s'ha fet una ampliació de contenidors i canvi dels mateixos en els llocs. S'han rebut queixes sobre el tema de recollida de porta a porta respecte a la brutícia de carrers i també l'horari de recollida. Es cert que aquest sistema no està implantant a tot el municipi de Ripollet i les queixes que han arribat l'Ajuntament els hi ha donat solució. Les mediacions s'han fet en assumptes quan han estat sol·licitats per part del ciutadà/na, per tal de resoldre un conflicte entre dues parts, amb resultat positiu, destacant que lo més important és que l'acord que es pren ho acorden les parts que tenen el conflicte i per tant són ells qui arriben a l'acord del compliment i, per tant, el compromís es segur.

NÍNOLS I COLUMBARIS.

Encara que està pendent el tema de canviar l'ordenança sobre el tema dels nínols, hi ha el servei de Columbaris, que el que fa és agilitzar i donar

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
ciutadania

resposta a les famílies que així ho sol·licitin. I la resposta es fa el més ràpid possible per tal de donar solucions a les famílies que es troben en un moment tan delicat com la pèrdua d'un ésser estimat.

ÀREA D'ESPORTS

En relació amb l'Àrea d'Esports i les quotes que es giren als abonats, hem detectat que quan un usuari fa el retorn d'algun rebut, des de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) se li segueixen girant rebuts pel servei. En la devolució dels rebuts es donen situacions que canvien segons les circumstàncies personals.

En aquest sentit, des de la Defensora de la Ciutadania hem fet la següent **RECOMANACIÓ**: quan pel motiu que sigui, un abonat/da fa el retorn d'un rebut, en comptes de continuar girant-li rebuts proposem que des del PAME es parli amb la persona usuària per aclarir què està passant perquè, en cas contrari, es generen situacions molt conflictives. D'una banda, es continuen

girant rebuts i, de l'altre es continuen fent extorns per part de l'usuari que generen deutes, a vegades justificades i d'altres no, a més d'interessos i recàrrecs que agreugen la situació.

La millor solució és aclarir la situació i veure on està el problema i, una vegada resolt, tornar a girar el rebuts. D'aquesta manera la situació no deriva en un conflicte perquè el temps transcorre i poden passar potser dos anys, amb el descontent de totes les parts, d'una banda l'administració i de l'altra el ciutadà, i fent aquest petit canvi es poden resoldre i aclarir moltes situacions que beneficiarà a tots.

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

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

Per últim, agrair a l'Alcalde de Ripollet i al personal d'Alcaldia, al Cap de la Policia Local de Ripollet, al Cap i a la Coordinadora de Serveis Socials, al Cap i Coordinador de Serveis Territorials i a cadascuna de les persones que conformen els diferents Departaments de l'Ajuntament de Ripollet, que

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001

Uri de validació <https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Defensora
de la
Ciutadania

sempre han estat disposats a col·laborar amb el Servei de la Defensora de la Ciutadania de Ripollet.

MOLTES GRÀCIES.

COM CONTACTAR DEFENSORA CIUTADANIA

Atenció presencial al Centre Cultural amb cita concertada prèviament els dilluns tarda o divendres matí.

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



Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	f4bc6c7dda5a4cddbbaa9051f6d768ac2001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

