Gestió de Queixes
i Suggeriments

Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments de l'exercici 2017

abril 2018



Ajuntament de Molins de Rei

Índex

1 Introducció 3
2 Resum de dades Q/S/P/A 2017 i comparativa amb 2016 4
2.1 Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments 4
2.2 Percentatge respostes 4
2.3 Mitjana de temps de resposta en dies 4
2.4 Canal d'entrada 5
2.5 Tramitació per àrees 6
2.6 Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments 7
2.7 Per temàtica 8
2.8 Distribució geogràfica 9
3 Resum i conclusions de les dades 2017 "APP Cuidem Molins" 10
3.1 Nombre d'enregistraments de l'APP. 10
3.2 Nombre d'incidències resoltes i rebutjades 11
3.3 Tipologies de matèries registrades 11
4 Resum Síndic 2017 12
5 Conclusions Q/S/P/A 13
6 Propostes futur 15



1 Introducció

Amb aquest dossier que us presentem fem el balanç, del **Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** durant l'any 2017.

És el sisè any que de forma consecutiva elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior per retre comptes, de manera interna i també de cara a la ciutadania. Intentem treure conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per al 2018.

Igual que *l'any 2016* s'incorpora a aquesta memòria el balanç del canal de comunicació amb la ciutadania a través de l'aplicatiu **APP *"Cuidem Molins"*,** dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat i, com a novetat aquest 2017 incorpora un resum de les entrades del Síndic de Greuges.

L'Ajuntament de Molins de Rei treballa per la millora contínua dels serveis públics que posa a l'abast de la ciutadania. Les queixes, els suggeriments, les peticions i els agraïments que ens fan arribar les persones, ens ajuden a garantir-ne la qualitat.

Les incidències que ens comuniquen les persones, arriben per mitjà d'instàncies presencials, email, eTram, telèfon i Ràdio Molins de Rei**,** enguany han entrat a **Q/S/P/A 895** incidències i per mitjà de **l'APP "Cuidem Molins**" **578** En total hi ha hagut **1.473** mirades diverses relacionades amb l'espai públic i els serveis. Cal remarcar el to respectuós i de proposta de la majoria de comunicacions. Les nostres convilatanes i convilatans han exercit el seu dret de ciutadania a reclamar i a contribuir en la millora de l'entorn, dels serveis i de la convivència.

L'ús d'un sistema ràpid i àgil com **l'APP "Cuidem Molins"**, permet rebre i actuar amb molta immediatesa, per altra banda els procediments de comunicació del sistema més tradicional de **Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** (email, instància, altres) també permet l'actuació tècnica municipal i a més una detallada argumentació en la resposta, respecte a qualsevol qüestió que pugui ser exposada**.**

El Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments i l'APP "Cuidem Molins" **configuren un espai de participació ciutadana** que l'Ajuntament posa a l'abast de tothom per tal de recollir totes aquelles opinions que la ciutadania ens faci arribar en relació a la gestió municipal. L'objectiu és implicar les persones en la resolució dels problemes i millorar els serveis públics. Es tracta d'un projecte de cooperació entre els diferents agents que intervenen en la millora de Molins de Rei.

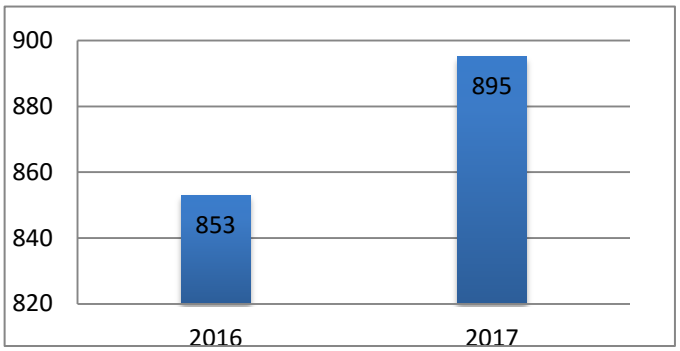
Ens proposem fomentar una ciutadania activa i socialment implicada. Aquest esforç participatiu de la comunitat molinenca, cada vegada més, serà corresposta pel govern de la Vila que vol afavorir que sigui possible un marc democràtic cada cop més obert a la participació, tal com s'assenyala en la segona línea estratègica de l'avanç del **Pla d'Actuacions Municipal 2015-2019** que diu *"El bon govern com a principi rector de funcionament institucional, tant de la nostra acció política com en la gestió"* i concreta, entre molts d'altres, un àmbit de treball entorn a ***"Proximitat, participació i transparència"***. Fer més participada la nostra democràcia, implica un fort compromís polític entre el govern i la ciutadania.

2 Resum de dades Q/S/P/A 2017 i comparativa amb 2016

Les principals **conclusions** que podem treure de l'anàlisi **comparativa 2016-2017** del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments, són:

2.1 Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments

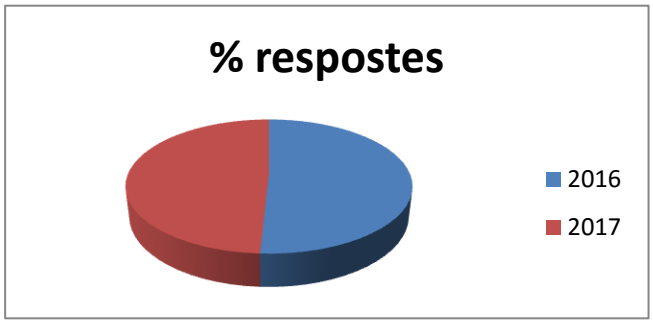
	2016	2017
Quantitat Total	853	895



Durant l'any 2017 s'han registrat un total de 895 queixes, suggeriments, peticions d'informació o de servei que suposen un increment de 42 respecte l'any 2016 on es van registrar 853. Aquesta pujada del 4,93 % continua en la línia de la consolidació d'increment que es va produint des de l'any 2012.

2.2 Percentatge respostes

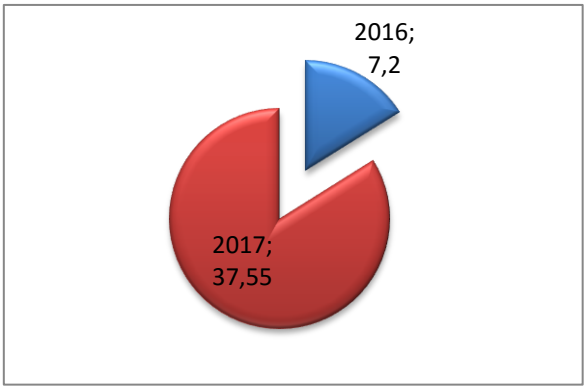
	2016	2017
% Respostes	98,94	95,75



El percentatge de respostes enviades durant el 2017 es manté per sobre del 95%,

2.3 Mitjana de temps de resposta en dies

	2016	2017
Dies	7,2	37,55



El temps a donar la resposta, s'ha vist incrementat significativament per dos motius:

1.- Un canvi de criteri en el càlcul dels dies, ja que durant aquest any 2017 s'ha començat a treballar en el disseny d'un aplicatiu per la gestió i registre de les queixes, suggeriments, agraïments i peticions d'informació o servei que permeti d'una banda, el fàcil accés a tota la informació per a tots els col·lectius de l'Ajuntament implicats en aquest projecte i d'altra banda, agilitzar el màxim tot el procés de tramitació per dotar-lo, encara de més transparència.

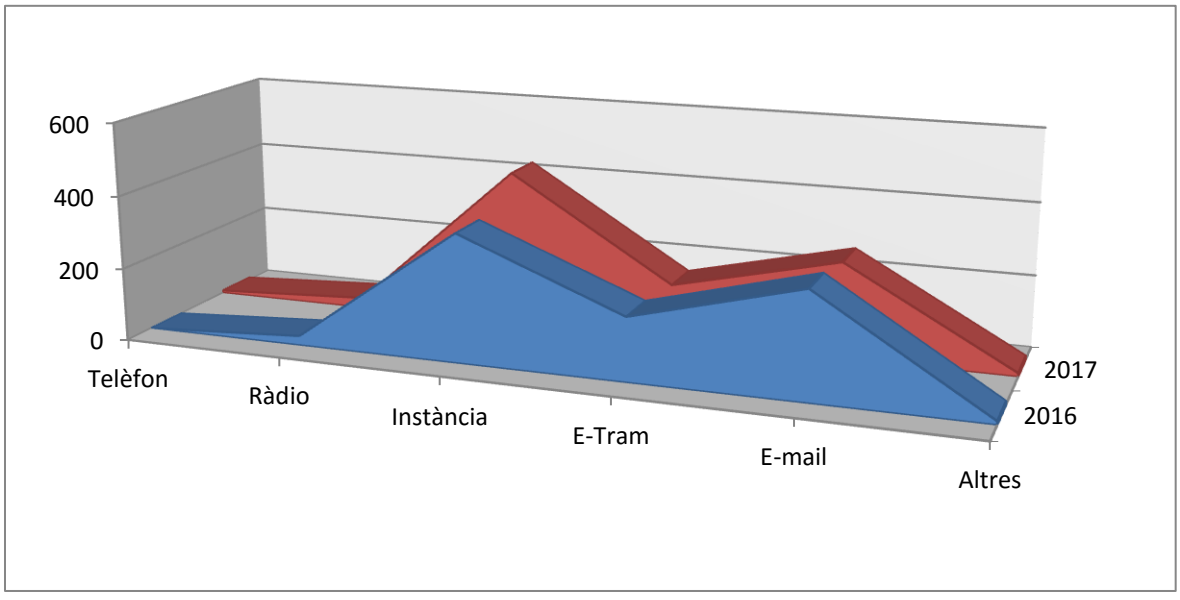
Fins aquest any el càlcul de dies es basava en les respostes que es donaven durant un més en concret fins el seu tancament quan es realitzava l'informe estadístic mensual. Actualment el càlcul de dies considera el càlcul sencer de dies tot i que la resposta es doni una vegada es tanqui el mes en qüestió i ja s'hagi elaborat la corresponent estadística mensual.

2.- La substitució per jubilació de la persona encarregada de gestionar el projecte amb dedicació exclusiva a Queixes, suggeriments, agraïments i peticions d'informació o serveis, per un altre persona amb dedicació a temps parcial.

Tot i així, el rigor i la qualitat del contingut de les respostes i el nivell de compliment dels serveis municipals en la resolució dels assumptes, han permés mantenir la credibilitat al projecte. Els missatges boca – orella en una població de les dimensions de Molins de Rei tenen una important influència en aquesta consolidació.

2.4 Canal d'entrada

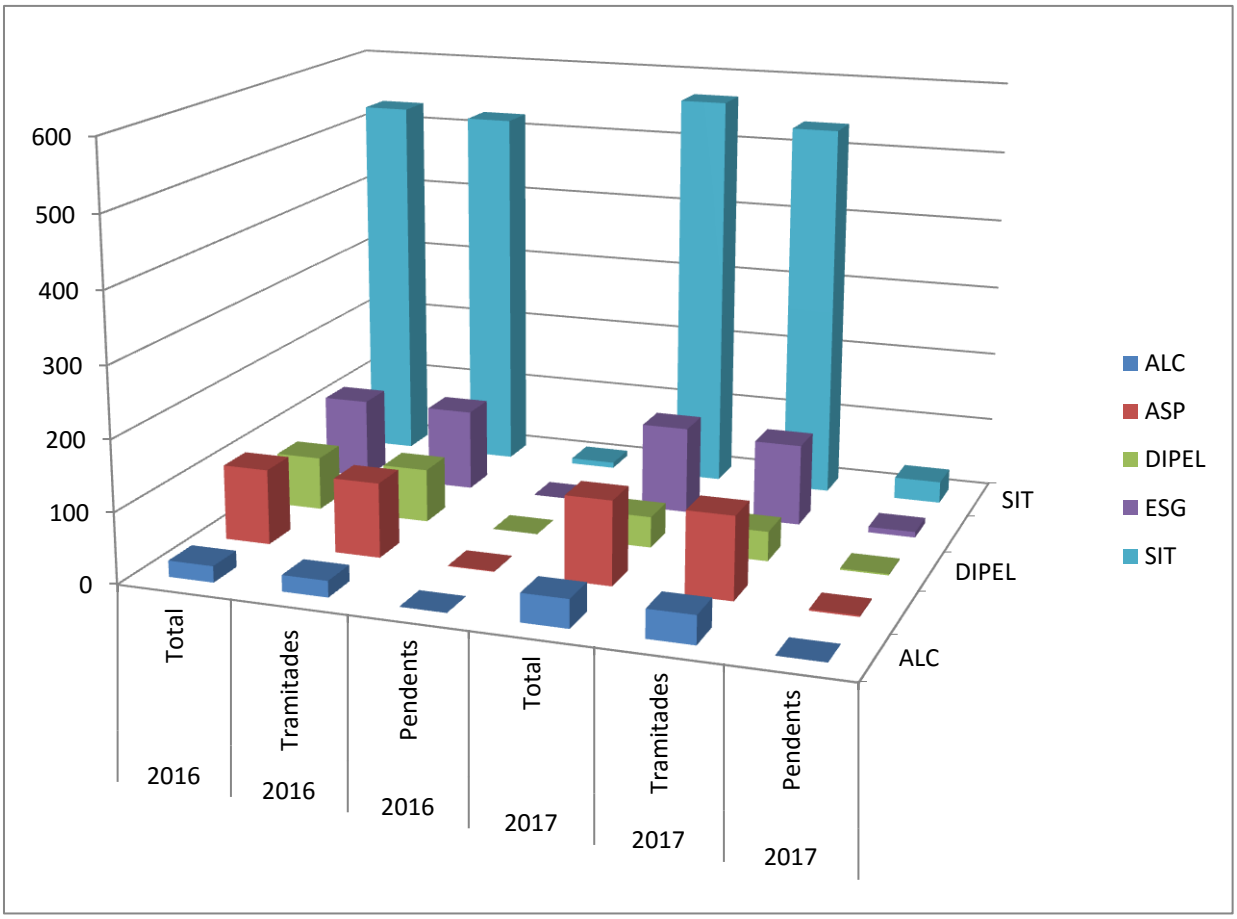
	Telèfon	Ràdio	Instància	E-Tram	E-mail	Altres	**TOTAL**
2016	0	26	351	174	292	10	853
2017	7	29	431	156	262	10	895



Durant el 2017, el canal on s'han registrat el major nombre d'entrades ha estat les **instàncies** que també és correspon amb el major increment respecte al passat any **2016** on de **351** s'ha passat a **431 l'any 2017.** S'ha de destacar l'aparició del telèfon com a nou canal tot i la seva baixa incidència, i la lleu disminució de l'eTRAM amb 156**.** La resta de **canals** mantenen una **correlació similar a l'any 2016.**.

2.5 Tramitació per àrees

Àrea	2016			2017		
	Total	Tramitades	Pendents	Total	Tramitades	Pendents
ALC	23	23	0	40	40	0
ASP	107	106	1	119	117	2
DIPEL	76	76	0	44	42	2
ESG	116	116	0	124	116	8
SIT	531	523	8	568	537	31
TOTAL	853	844	9	895	852	43

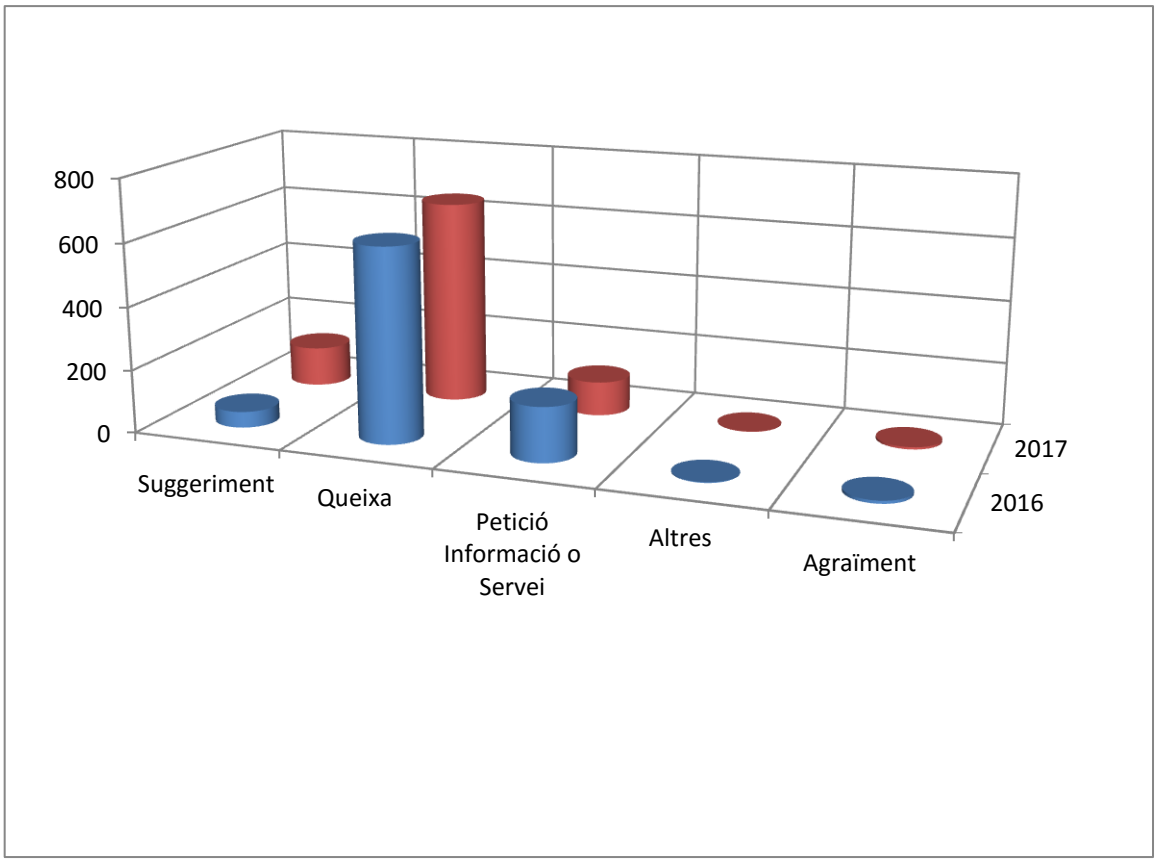


L'Àrea de Sostenibilitat i Territori (568 entrades, el 63,46 % del total) és la que continua tenint el nombre màxim de queixes, suggeriments, peticions i agraïments. El segon lloc, l'any 2017 és per a l'Àrea d'Economia i Serveis Generals, amb 124 entrades. Aquestes dues àrees, junt amb Alcaldia i l'Àrea de Serveis Personals incrementen el nombre total de registres respecte el 2016. L'Àrea de DIPEL, amb 44 entrades, disminueix respecte el 2016.



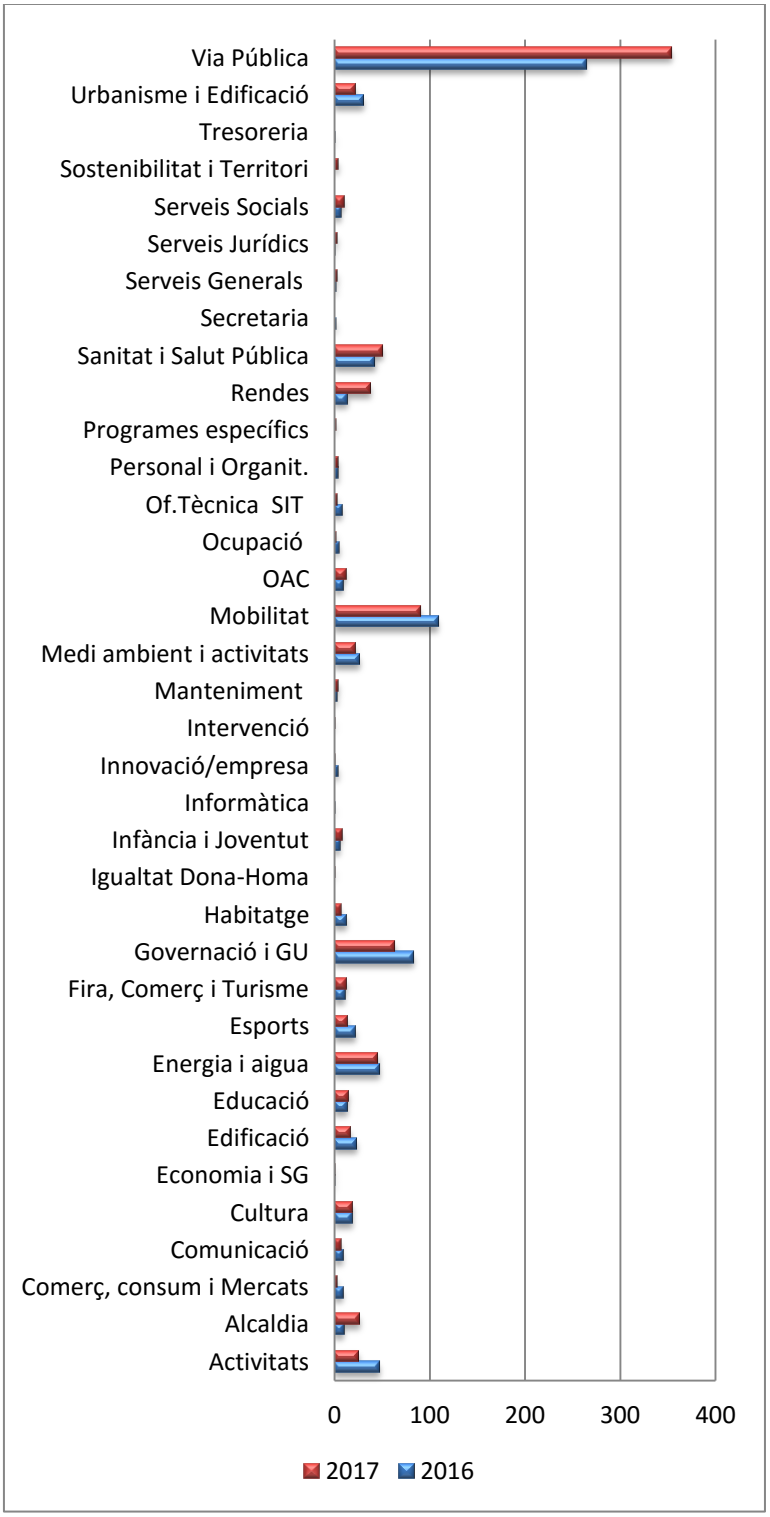
2.6 Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments

	2016	2017
Suggeriment	51	127
Queixa	617	651
Petició Informació o Servei	174	109
Altres	2	1
Agraïment	9	7
TOTAL	853	895



Durant el 2017 ha incrementat considerablement el nombre de suggeriments registrats, per contra, les peticions d'informació o servei han disminuït possiblement per que moltes es recondueixen cap al departament de Transparència.

2.7 Per temàtica

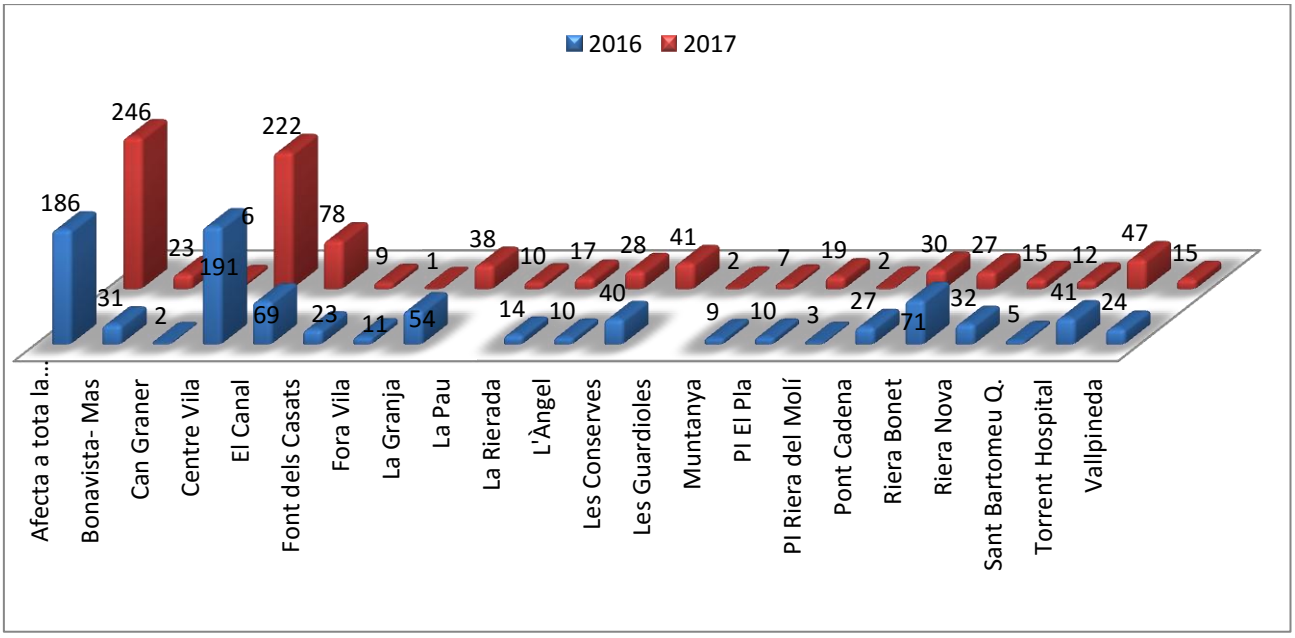


	2016	2017
Activitats	48	26
Alcaldia	10	27
Comerç, consum i Mercats	9	3
Comunicació	9	7
Cultura	19	19
Economia i SG	1	1
Edificació	24	17
Educació	14	15
Energia i aigua	48	46
Esports	22	14
Fira, Comerç i Turisme	11	13
Governació i GU	83	64
Habitatge	13	7
Igualtat Dona-Homa		1
Infància i Joventut	6	8
Informàtica	1	
Innovació/empresa	4	1
Intervenció		1
Manteniment	3	4
Medi ambient i activitats	27	22
Mobilitat	109	91
OAC	9	12
Ocupació	5	2
Of.Tècnica SIT	8	3
Personal i Organit.	4	4
Programes específics		2
Rendes	14	38
Sanitat i Salut Pública	43	51
Secretaria	2	
Serveis Generals	2	3
Serveis Jurídics	1	3
Serveis Socials	7	10
Sostenibilitat i Territori		4
Tresoreria	1	
Urbanisme i Edificació	31	22
Via Pública	264	354
	853	**895**

Via Pública és la temàtica que més s'ha incrementat per la situació provocada per la finalització del contracte de neteja viària i el canvi de l'empresa concessionària.

2.8 Distribució geogràfica

	2016	2017
Afecta a tota la Vila	186	246
Bonavista- Mas	31	23
Can Graner	2	6
Centre Vila	191	222
El Canal	69	78
Font dels Casats	23	9
Fora Vila	11	1
La Granja	54	38
La Pau (*)		10
La Rierada	14	17
L'Àngel	10	28
Les Conserves	40	41
Les Guardioles		2
Muntanya	9	7
PI El Pla	10	19
PI Riera del Molí	3	2
Pont Cadena	27	30
Riera Bonet	71	27
Riera Mariona		15
Riera Nova	32	12
Sant Bartomeu Q.	5	47
Torrent Hospital	41	15
Vallpineda	24	246
TOTAL	**853**	**895**



Les incidències en la Riera Bonet, la Font dels Casats i la Granja han baixat considerablement,

Riera Nova, La Rierada, Pont de la Cadena i zona de muntanya han incrementat el nombre total de trameses a Q/S/P/A. Però el creixement més gran s'ha produït en aquelles que afecten a tota la vila, seguides del Centre Vila.

Apareix com a nova zona el barri de La Pau (*) inclòs en Riera Nova en anys anteriors, amb una Associació de veïns de nova constitució i molt activa.

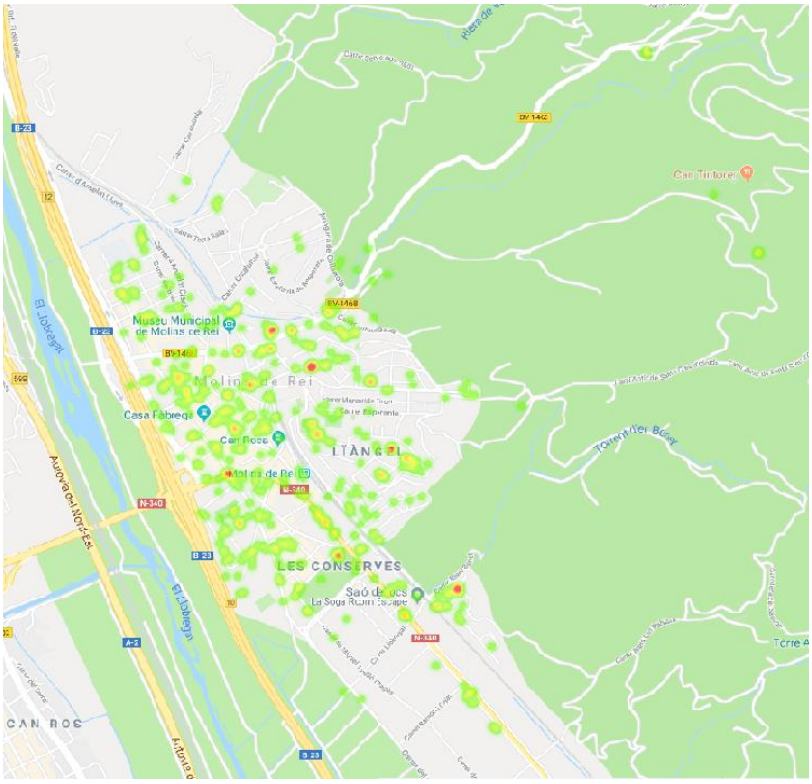
A la resta de barris el nombre d'entrades registrades no presenta diferències destacables respecte a l'any 2016.

3 Resum i conclusions de les dades 2017 "APP Cuidem Molins"

Des del mes de *març de l'any 2015* l'Ajuntament va propiciar un nou canal de comunicació amb la ciutadania a través De l' **APP *"Cuidem Molins"*,** dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat.

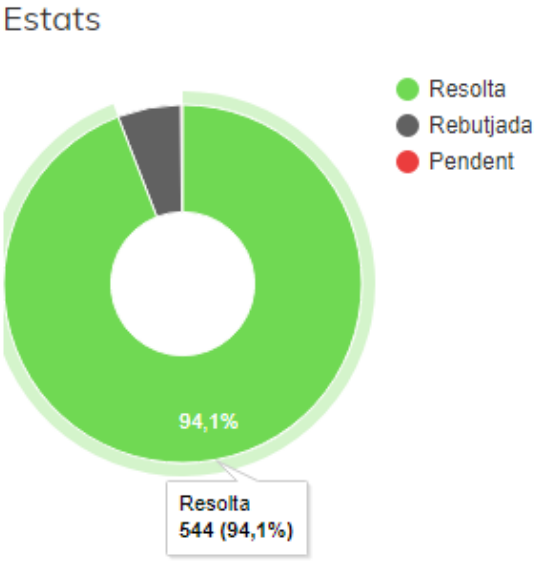
3.1 Nombre d'enregistraments de l'APP.

Durant l'any 2017 s'han registrat un total de 578 incidències amb la següent distribució geogràfica:

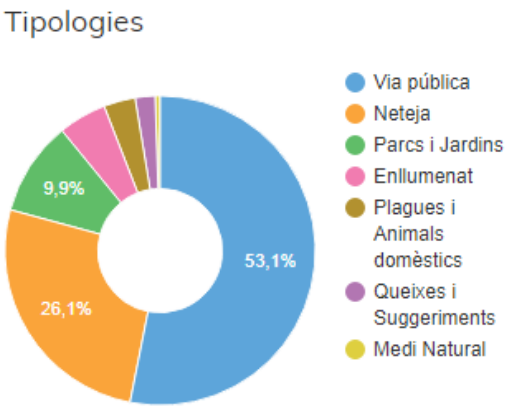


3.2 Nombre d'incidències resoltes i rebutjades

Se n'han pogut respondre un total de 544 incidències que suposen un 94,1 %, s'han rebutjat 34 corresponents a un 5,9 %, i un 0 % han quedat pendents.



3.3 Tipologies de matèries registrades



53,1 % amb 307 entrades Via pública.
26,1 % amb 151 entrades Neteja viària
9,9 % amb 57 entrades Parcs i jardins
5,0 % amb 29 entrades Enllumenat
3,3 % amb 19 entrades Plagues i animals domèstics
2,1 % amb 12 entrades Queixes i suggeriments
0,5 % amb 3 entrades Medi Natural



En relació al 2016 hem passat de 517 a 578 amb un increment de 61 que suposen un 11,80 % de les incidències anotades a l'APP. Es manté el percentatge de respostes ja que durant el 2017 se n'han pogut respondre un 94,1% mentre que el 2016 van ser 94,2%, el percentatge de rebutjades és el mateix pel 2017 i el 2016 un 5,8%. I finalment destaquem que no ha quedat pendent cap.

Com a principal conclusió, continuant destacant la utilitat i la immediatesa de l'eina, cara a un manteniment i millora de l'espai públic, es pot afirmar que cada persona de la vila pot cooperar com a zelador dels serveis públics.

4 Resum Síndic 2017

El nombre d'entrades de les queixes traslladades des del Síndic de Greuges durant l'any 2017 ha estat de 28 de les quals s'han respost i tancat 18 amb un temps de resposta mig de 75 dies.

Tipologia 2017:

-Neteja	1
-Via Pública	3
-Cura animals	4
-Soroll	2
-Urbanisme	1
-Serveis Socials	6
-Aigua	1
-Llei Transparència	1
-Comunitat Islàmica	1
-Molèsties terrasses	1
-Responsabilitat Patrimonial	3
-Rendes	1
-Guàrdia Urbana	1
-Bandera espanyola	1
-Jocs Infantils	1

Tipologia entrades altres anys i tancades el 2017:

-Via Pública	2
-Responsabilitat Patrimonial	1



5 Conclusions Q/S/P/A

El balanç del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments de l'any 2017 i de l'APP "Cuidem Molins" ha de tenir en compte la ferma aposta per situar aquests espais de relació ciutadana com un dels eixos bàsics de la política municipal. Volem contribuir a fomentar la corresponsabilitat en els afers públics i per això en primer lloc escoltem i recollim les opinions de les persones. Cal avançar en el camí d'una democràcia més participada, en la qual s'enforteixin els drets socials, polítics i econòmics, i també els deures de tots i de totes per garantir una vila més cívica i més cohesionada socialment i territorialment.

Els objectius que ens vam proposar en la memòria de **l'any 2016** podem afirmar que:

a. **Durant l'any 2017 no ha estat possible mantenir el compromís de respondre en menys de 15 dies**, ja que s'han produït canvis en el personal que gestiona aquest projecte.
b. Hem aconseguit que les 5 àrees de l'Ajuntament **superin el 95 % de tramitació.**
c. Continuem mantenint el principals eixos qualitatius en les respostes: dades verídiques, informació entenedora i comprensible, respecte al vilatà i vilatana, crida a la corresponsabilitat del vilatà i vilatana en els afers públics, agraïment per la col·laboració en la millora de la vila i donar elements de reflexió al vilatà o vilatana que fa plantejaments amb poca correcció respecte a altres ciutadans, treballadors públics, polítics, institucions públiques o privades.
d. **Des de l'espai de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**, treballem per tenir de manera presencial i telemàtica un sistema unificat de presentació d'incidències en base a l'experiència assolida a través del "Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments".
e. **Continuem treballant per la determinació de les zones/barris**, d'acord amb la distribució territorial que es va fer en el procés del Pressupost Participatiu per barris 2016, separant la Carretera i afegint cada un dels de muntanya, els polígons industrials, i la zona del riu Llobregat quedant de la següent manera:

- RIERA BONET
- LES CONSERVES
- CARRETERA
- L'ÀNGEL
- BONAVISTA-MAS
- TORRENT HOSPITAL
- FONT DELS CASATS
- CAN GRANER
- RIERA NOVA
- LA PAU
- LA GRANJA
- CENTRE VILA
- PONT DE LA CADENA
- EL CANAL
- SANT BARTOMEU DE LA QUADRA
- LA RIERADA
- VALLPINEDA

- POLÍGON INDUSTRIAL RIERA DEL MOLÍ
- POLÍGON INDUSTRIAL EL PLA
- RIU
- AFECTA A TOTA LA VILA

L'assignació d'una queixa per barri, s'ha fet segons el domicili de la persona, entitat o empresa, sinó segons l'indret a que es refereix la comunicació.

f. Classificar les incidències en l'àmbit d'afectació, no en el del domicili del sol·licitant (concepte: Tota la Vila).

La determinació de les matèries no s'ha concretat segons el model de cartipàs si no de la matèria en si, a fi de disposar d'una base per fer comparatives a llarg termini.

La facilitat d'accés per email, contrasta amb les dificultats d'aquesta administració per conèixer les dades bàsiques de l'administrat (nom i cognoms, número de carnet d'identitat, adreça postal i telèfon).



6 Propostes futur

Mantenir el compromís de respondre en menys de 15 dies, ja que el promig anual ha estat de 37,55 dies en el projecte de Q/S/P/A, tendir a recuperar-nos durant tot el 2018 per sota de 15 dies. Continuar amb la immediatesa de **l'APP "Cuidem Molins"**

Mantenir que les 5 àrees de l'Ajuntament **superin el 95 % de tramitació.**

Continuar mantenint el principals eixos qualitatius en les respostes.

Difondre i fomentar l'ús de l'APP "Cuidem Molins", com a eina d'acció ràpida i amb capacitat de resposta quasi immediata.

Posada en funcionament d'un programari de gestió nou. Aquest nou programari ens ha de permetre superar el programa actual d'anotacions i inscripcions de les Q/S/P/A fet en "Acces" i fer possible una gestió més ràpida (menys hores de dedicació) i l'obtenció de dades per un millor anàlisi que ajudin a la millora en la gestió dels serveis.

Molins de Rei, 13 de març de 2018

Laura Soto Segura
Regidora d'Atenció a la Ciutadania

Data de l'elaboració del document: 9 de març de 2018
Document elaborat per: Ramon Mora / Rafaela Galera
Revisió del document: Direcció de Serveis d'Alcaldia
Aprovació del document: Regidora de Participació Ciutadana