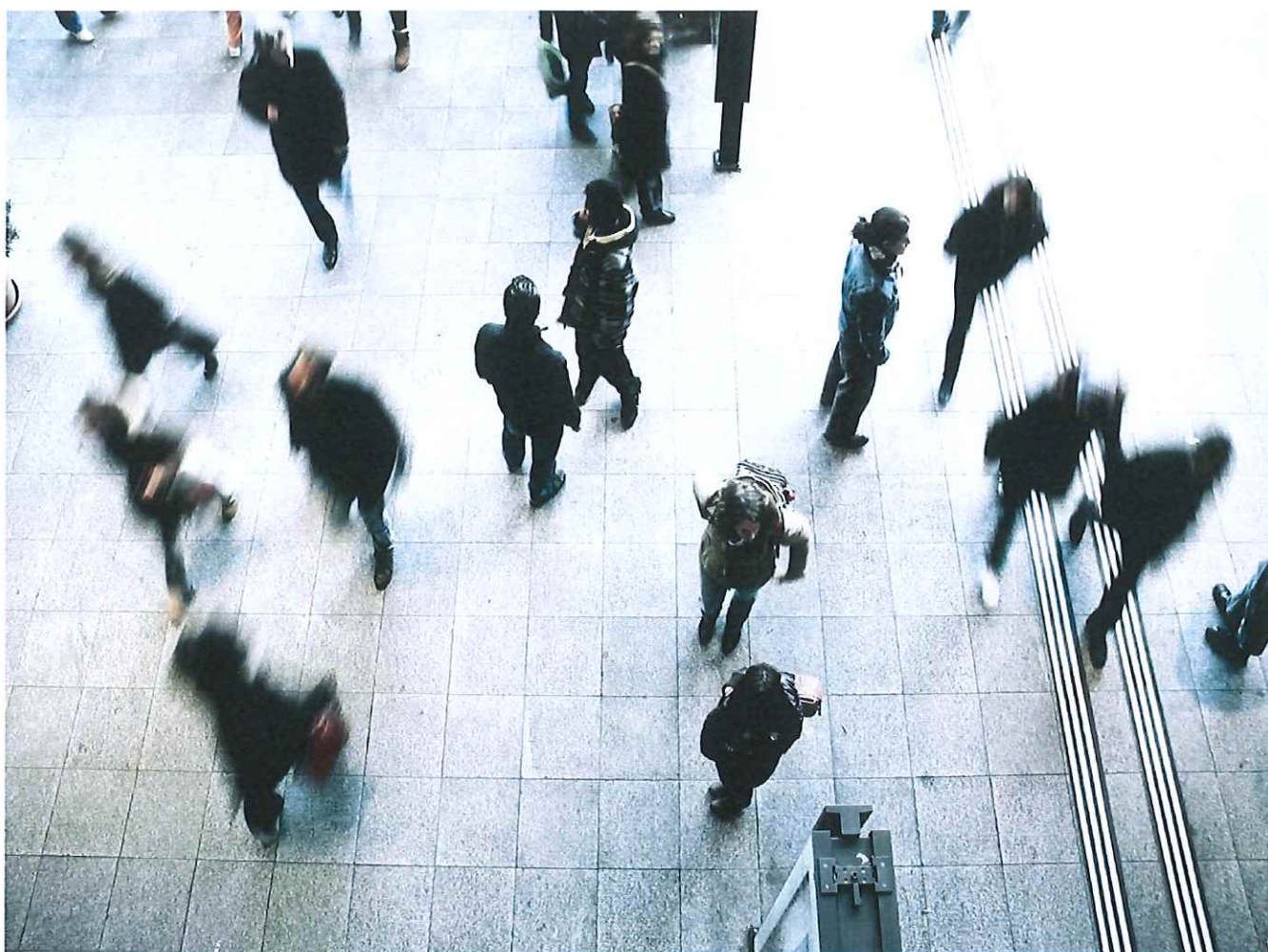




**Gestió de Queixes
i Suggeriments**

Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments de l'exercici 2016

Març 2017



Ajuntament de Molins de Rei



Índex

| | |
|---|----|
| 1.- Introducció..... | 3 |
| 2.- Resum de les dades Q/S/P/A 2016 i comparació amb 2015..... | 4 |
| 2.1. Quadre resum 2015..... | 4 |
| 2.1. Quadre resum 2016..... | 5 |
| 2.3. Comparativa 2015-2016 | 6 |
| 3.- Conclusions Q/S/P/A | 12 |
| 4.- Resum i conclusions de les dades 2016 “APP CUIDEM MOLINS” | 15 |
| 5.- Propostes futur | 16 |



1.- Introducció

Amb aquest dossier que us presentem fem el balanç, del **Projecte de Queixes , Suggeriments, Peticions i Agraïments** durant l'any 2016.

És el cinquè 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 2017.

Des del mes de *març de l'any 2015* l'Ajuntament ha propiciat un nou canal de comunicació amb la ciutadania a través d'un aplicatiu **APP "Cuidem Molins"**, dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat, per això al document presentat l'any passat ja hi vam incorporar el balanç d'aquest aplicatiu.

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 i Ràdio Molins de Rei, enguany han entrat a **Q/S/P/A 853** incidències i per mitjà de l'**APP "Cuidem Molins" 517** En total hi ha hagut **1.370** 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 línia 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 2016 i comparació amb 2015

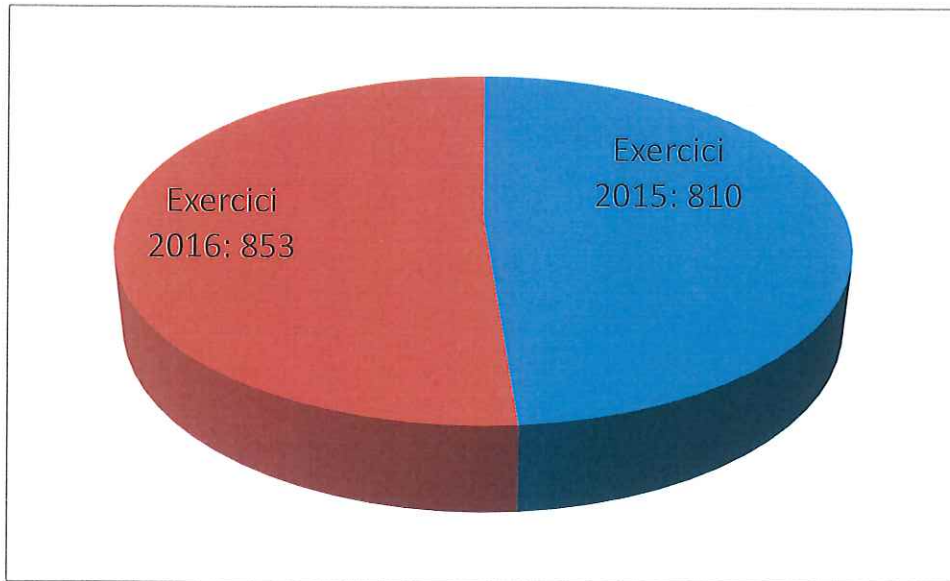
2.1. Quadre resum 2015

| Quantitat | Canal entrada | | Barri | | Tema | | Àrea | | Tramitades | | Pendents | | Mitjana de resposta tramitades | Tipologia |
|-----------|---------------|------------|-----------------------------|------------|--|------------|-------|------------|----------------|------------|---------------|-----------|--------------------------------|-----------------|
| 810 | E-mail | 358 | Centre Vila | 171 | Via Pública | 275 | SIT | 474 | SIT | 453 | SIT | 21 | 9,22 dies | Queixa: 584 |
| | Ràdio | 36 | Fora Vila | 48 | Mobilitat | 84 | ASP | 149 | ASP | 146 | ASP | 3 | | Suggeriment: 56 |
| | E-Tram | 184 | El Canal | 82 | Cultura | 35 | ESG | 112 | ESG | 112 | ESG | 0 | | Petició: 158 |
| | Instància | 219 | Tota Vila | 138 | GU | 67 | ALC | 19 | ALC | 19 | ALC | 0 | | Agraïment: 7 |
| | Fax | 0 | Riera Bonet Bonavista-Mas | 42 | Prom.Economica | 3 | DIPEL | 56 | DIPEL | 55 | DIPEL | 1 | | Altres: 5 |
| | Altres | 4 | Les Conserves | 40 | Activitats | 20 | | | | | | | | |
| | | | La Granja | 54 | Rendes | 10 | | | | | | | | |
| | | | La Rierada | 5 | Edificació | 18 | | | | | | | | |
| | | | Vallpineda | 33 | Alcaldia | 11 | | | | | | | | |
| | | | Riera Nova Sant Bartomeu Q. | 26 | Economia i SG | 5 | | | | | | | | |
| | | | L'Àngel | 3 | OAC | 8 | | | | | | | | |
| | | | L'Àngel | 16 | Educació | 32 | | | | | | | | |
| | | | Riera Mariona | 1 | Energia i aigua Fira, Comerç i Turisme | 12 | | | | | | | | |
| | | | La Pau | 5 | Turisme | 7 | | | | | | | | |
| | | | Font dels Casats | 7 | Mercat | 1 | | | | | | | | |
| | | | Torrent Hospital | 45 | Personal i Organit. | 18 | | | | | | | | |
| | | | Can Graner | 4 | Comunicació | 6 | | | | | | | | |
| | | | Carreterra | 32 | Serveis Socials | 4 | | | | | | | | |
| | | | Muntanya | 2 | Medi Ambient | 15 | | | | | | | | |
| | | | Pol.R.Molí | 1 | Igualtat Dona-Home | 2 | | | | | | | | |
| | | | Pont Cadena | 23 | Salut Pública | 64 | | | | | | | | |
| | | | | | Habitatge | 10 | | | | | | | | |
| | | | | | Serveis Jurídics | 1 | | | | | | | | |
| | | | | | Urbanisme | 6 | | | | | | | | |
| | | | | | Esports | 21 | | | | | | | | |
| | | | | | Serveis Generals | 2 | | | | | | | | |
| | | | | | Sanitat | 1 | | | | | | | | |
| | | | | | Progr. específics | 2 | | | | | | | | |
| | | | | | Sostenibilitat i T. | 1 | | | | | | | | |
| | | | | | Of. Admtva. SIT | 3 | | | | | | | | |
| | | | | | Of.Tècnica SIT | 12 | | | | | | | | |
| | | | | | Urbanisme i Edif. | 7 | | | | | | | | |
| | | | | | Medi Amb. i Activ. | 4 | | | | | | | | |
| | | | | | Manteniment | 7 | | | | | | | | |
| | | | | | Comerç i Mercats | 2 | | | | | | | | |
| | | | | | Innovació Empresa | 4 | | | | | | | | |
| | | | | | Fira i Turisme | 11 | | | | | | | | |
| | | | | | Comerç i Consum | 2 | | | | | | | | |
| | | | | | Ocupació | 8 | | | | | | | | |
| | Totals | 810 | | 810 | | 810 | | 810 | 96,91 % | 785 | 3,09 % | 25 | 9,22 dies | 810 |

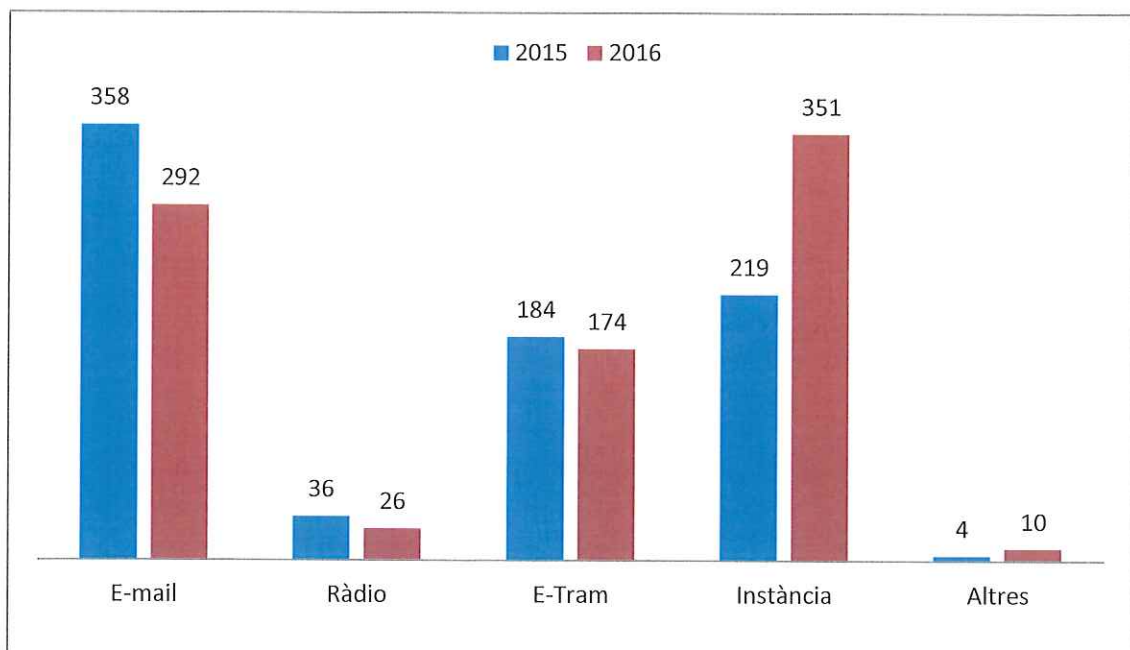


2.3. Comparativa 2015-2016

Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments

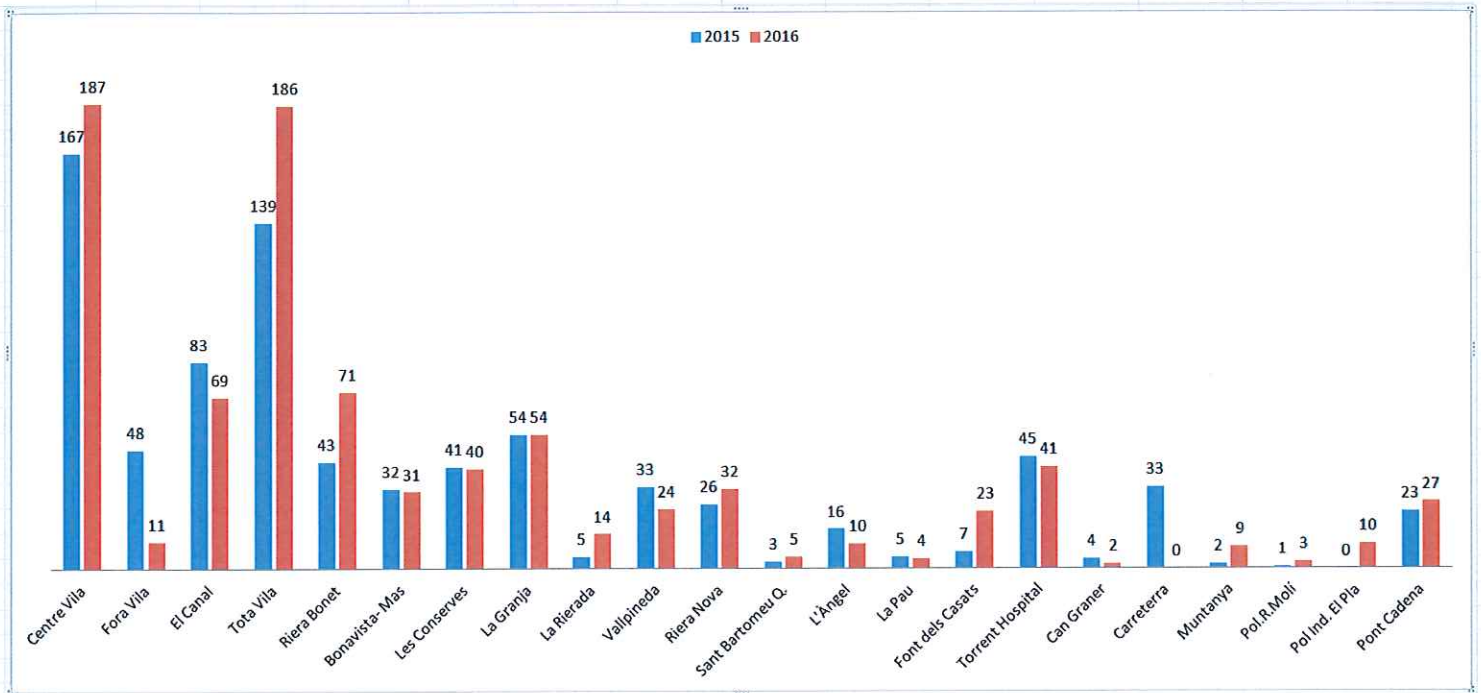


Canal d'entrada



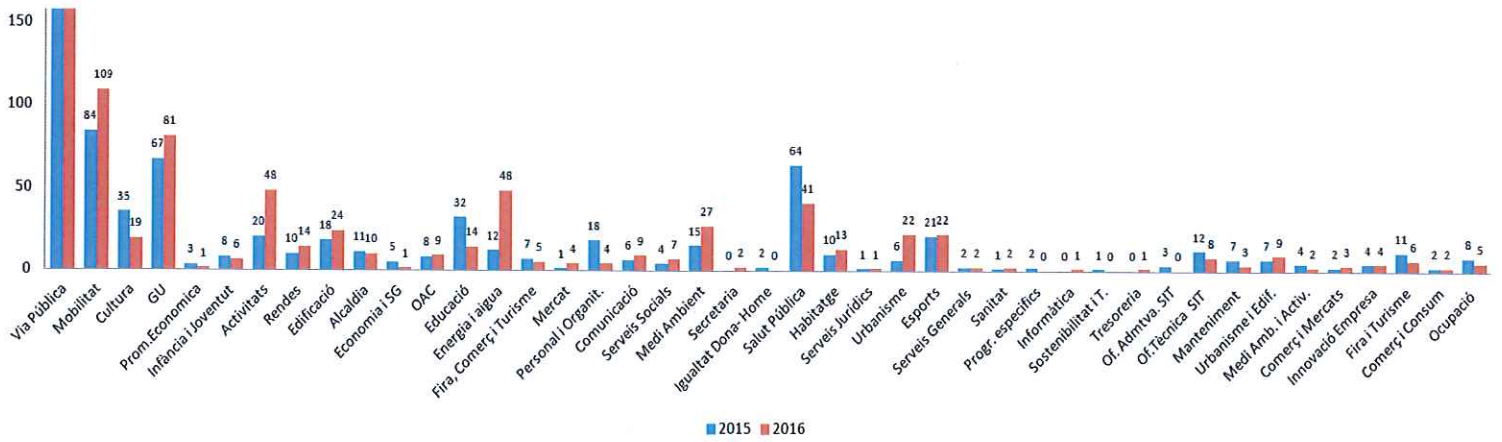


Distribució geogràfica



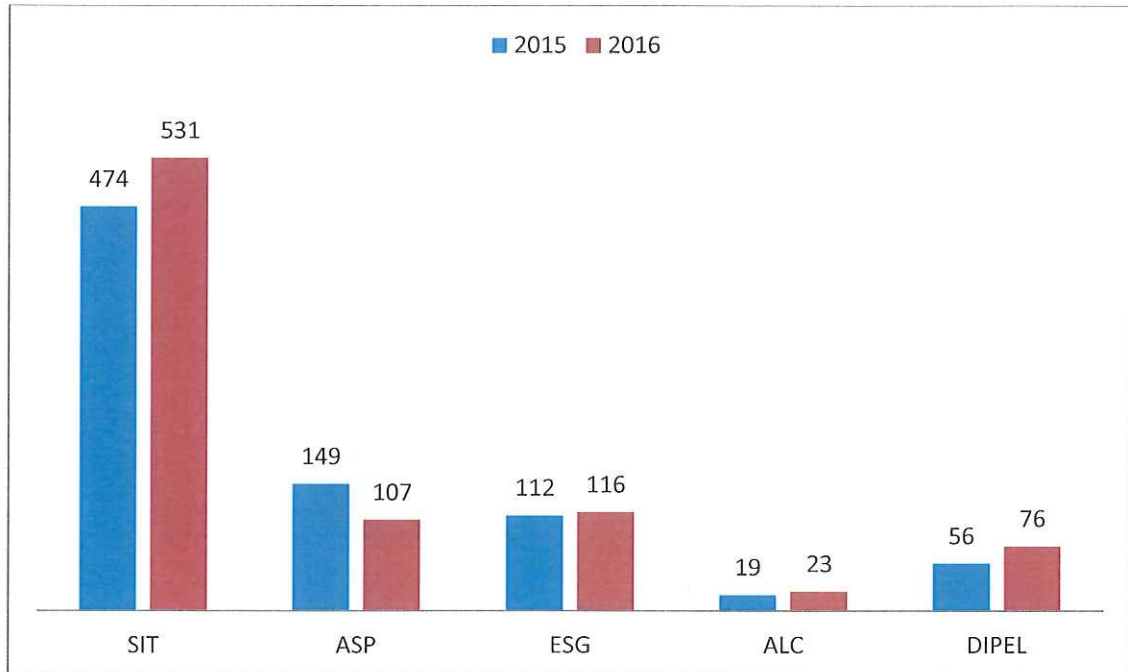


Distribució temàtica

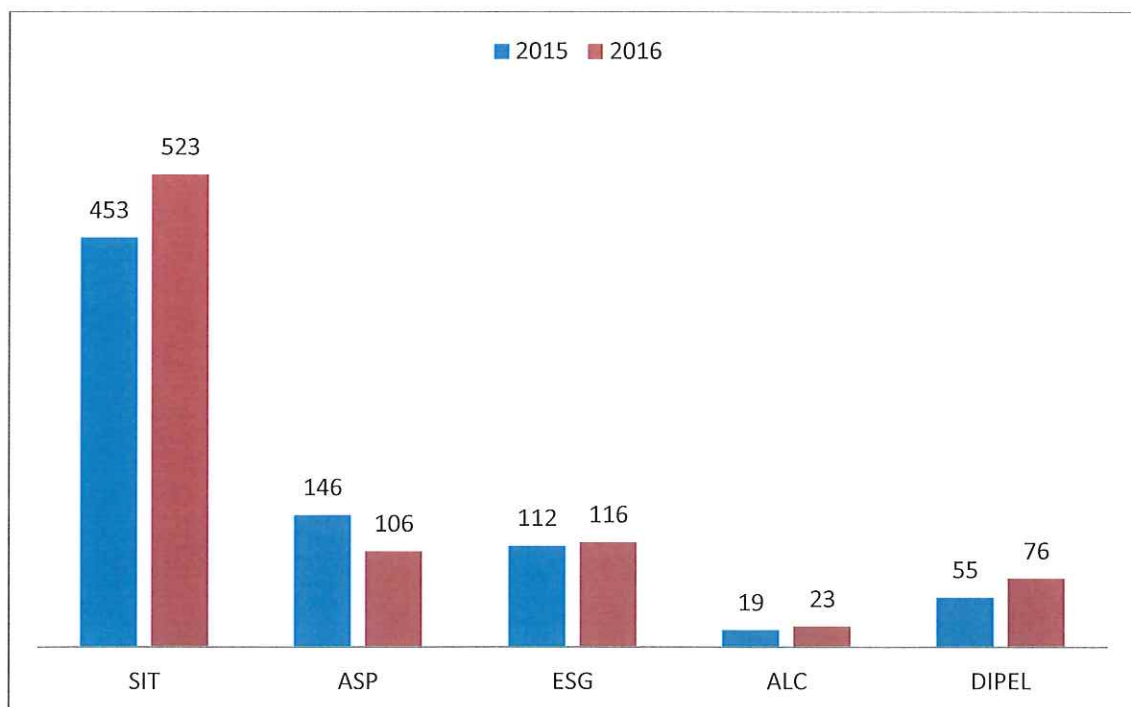




Distribució per àrees

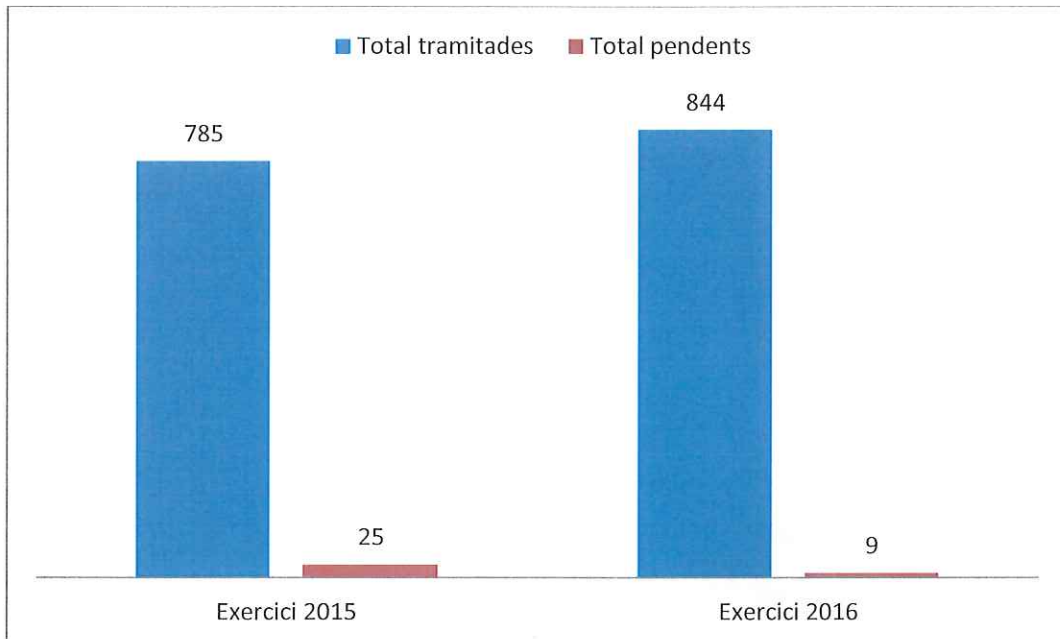


Tramitades per àrees

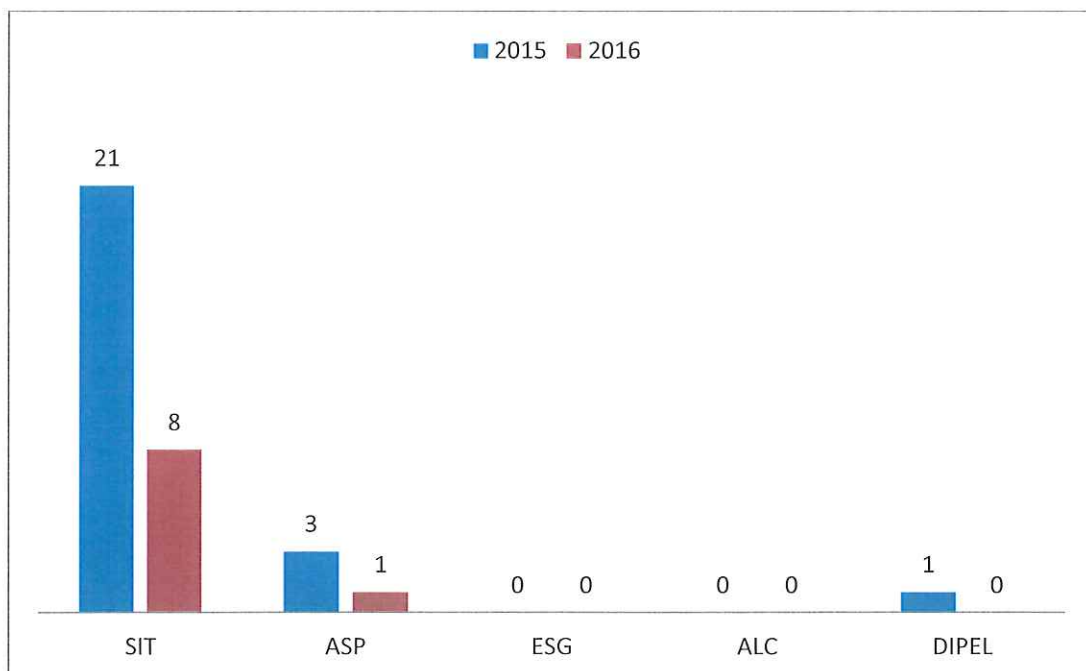




Total de tramitació anual

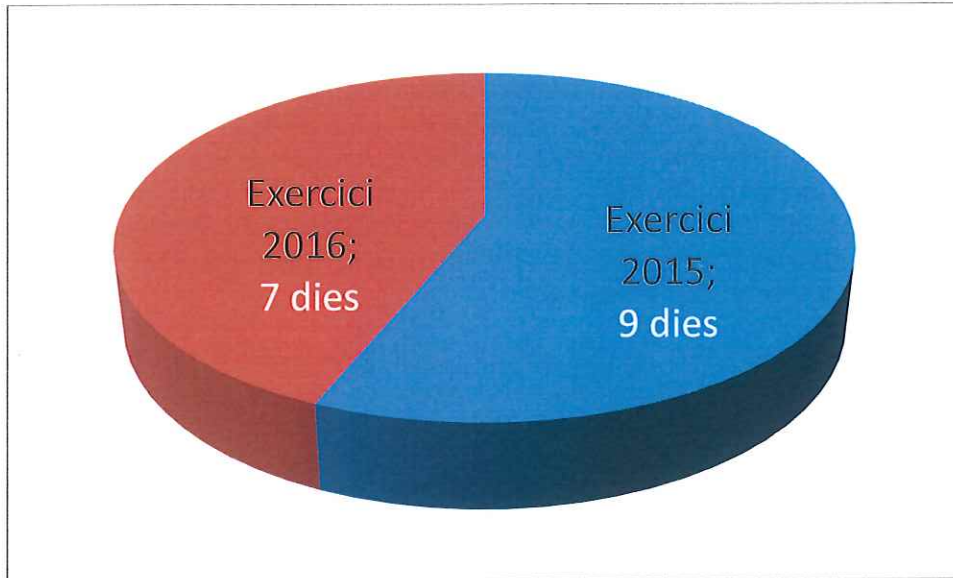


Pendents per àrees

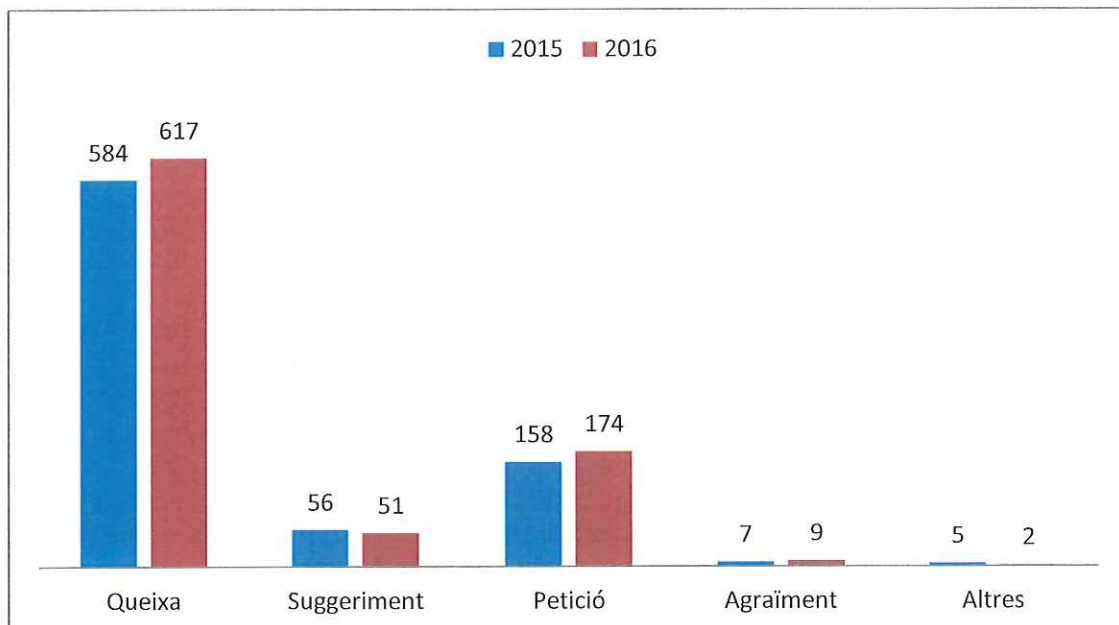




Mitjana de temps de resposta en dies



Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments





3.- Conclusions Q/S/P/A

El balanç del Projecte de Queixes , Suggeriments, Peticions i Agraïments de l'any 2016 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.

És per això que, ja des del començament del passat mandat municipal, el **govern local va donar un fort impuls a aquests projectes** i va prendre, entre altres mesures la de dedicar-hi recursos humans per gestionar-los .

Les principals **conclusions** que podem treure de l'anàlisi **comparativa 2015-2016** del Projecte de Queixes , Suggeriments, Peticions i Agraïments, són:

- A) NOMBRE D'ENREGISTRAMENTS Q/S/P/A: **Augment d'un 5,04 %** de les queixes, suggeriments, peticions i agraïments, hem passat de **810 l'any 2015 a 853 l'any 2016**. Es consolida de forma clara l'increment que es va produint des de l'any 2012. El percentatge de respostes donades, el temps a donar la resposta, el rigor i la qualitat del contingut de les respostes, el nivell de compliment dels serveis municipals en la resolució dels assumptes plantejats i l'obertura de nous canals, han consolidat la credibilitat del projecte. Els missatges boca – orella en una població de les dimensions de Molins de Rei tenen una important influència en aquesta consolidació.
- B) NOMBRE D'ENREGISTRAMENTS L'APP. **Disminució d'un 28,59 %** de les incidències anotades a l'APP, hem passat de **724 el 2015 a 517 el 2016**. Se n'han pogut respondre un 94, 2% el 2016, mentre que el 2015 van ser 92,3%, se n'han rebutjat un 5,8% el 2016, mentre que el 2015 van ser un 7,1%. No n'ha quedat pendent cap.
- C) CANAL D'ENTRADA: **L'augment** més significatiu d'entrades han estat les **instàncies** que han passat de **219 l'any 2015 i de 351 l'any 2016**. És curiosa la baixada de trameses per email **l'any 2015 eMail 358 i l'any 2016 eMail 292**. Ambdues qüestions, potser es poden atribuir, a l'edat de les autores d'algunes peticions com ara: la supressió de parades del bus urbà o la manca de pressió d'aigua,.. i també a la centralitat i accessibilitat de la nova OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana). Hi ha **canals que mantenen una correlació similar, l'any 2015: RMR 36, eTRAM 184, i l'any 2016 : RMR 26, eTRAM 174**.
- D) DISTRIBUCIÓ PER BARRIS: **El barris** de Centre Vila, Riera Bonet, La Granja, Riera Nova, La Rierada, Font dels Casats, Pont de la Cadena i zona de muntanya **han incrementat el nombre total** de trameses a Q/S/P/A. Apareix amb un nombre important d'incidències 186 el concepte "**afecta tota la vila**", aquí s'hi inscriuen les incidències que tenen caràcter general (abans s'anotaven segons domicili del reclamant). A la resta de barris el nombre d'entrades registrades és inferior a l'any 2015.



- E) **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA:** Mobilitat, Guàrdia Urbana, Activitats, Rendes, Edificació, Energia i Aigua, Mercat, Serveis Socials, Habitatge, Urbanisme, Sanitat, Urbanisme i Edificació **són les temàtiques que s'han incrementat.** L'afectació de supressió de parades del bus a la zona de Riera Nova-Font dels Casats, el conflicte relacionat amb el Centre de Culte del carrer Sant Sebastià, el cobrament de l'Impost d'obres en el tràmit d'assabentat han estat temes que han incrementat les incidències a Mobilitat, Activitats i Rendes.
- F) **DISTRIBUCIÓ PER ÀREES: L'Àrea de Sostenibilitat i Territori (531 entrades, el 62,25 % del total)** és la que continua tenint el nombre màxim de queixes, suggeriments, peticions i agraïments. El segon lloc, l'any 2016 és per a l'Àrea d'Economia i Serveis Generals, amb 116 entrades. Aquestes dues àrees, junt amb Alcaldia i Dipel incrementen el nombre total de registres respecte el 2015. L'Àrea de Serveis Personals, amb 106 entrades, disminueix respecte el 2015.
- G) **NIVELL DE RESPOSTA:** El nivell de respost de l'any 2016 ha estat del **98,94 %**. El nivell de resposta assolit l'any 2015 que va ser d'un **96,91 %**. El nivell de resposta de l'àrea de SIT ha millorat respecte de l'any 2015 que va ser d'un **95,56%**, i en el 2016 ha estat d'un **98,49 % esforç molt lloable atès l'increment en 57 entrades** en nombre absolut. L'any 2016 ASP ha deixat una resposta pendent i SIT n'ha deixat 8.
- H) **MITJANA TEMPS DE RESPOSTA:** Un dels indicadors importants és la mitjana de temps de resposta, en el **2015 ha estat de 9,22 dies i en el 2016 ha estat de 7,20 dies**. El compromís de l'equip de govern de l'Ajuntament era fer-ho en menys de 15 dies.

Els objectius que ens vam proposar en la memòria de l'any 2015 podem afirmar que, han estat assolits o que s'està treballant per aconseguir-les, com:

- a. **Mantenir el compromís de respondre en menys de 15 dies**, ja que el promig anual ha estat de 7,20 dies en el projecte de Q/S/P/A, tendir a mantenir-nos durant tot el 2017 per sota de 10 dies. Continuar amb la immediatesa de l'APP "Cuidem Molins"
- b. **Aconseguir que les 5 àrees de l'Ajuntament superin el 95 % de tramitació.**
- c. **Continuar 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. **Amb motiu de l'obertura del nou espai de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**, treballar 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. La **determinació de les zones/barris**, d'acord amb la distribució territorial que s'ha fet en el procés del Pressupost Participatiu per barris 2016, afegint cada un dels de muntanya i els polígons industrials, que són els següents:
- RIERA BONET / CARRETERA
 - LES CONSERVES / CARRETERA
 - L'ÀNGEL/TORRENT HOSPITAL
 - 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

L'assignació d'una queixa per barri, no es farà segons el domicili de la persona, entitat o empresa, sinó segons l' indret a que es refereix la comunicació.

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

La facilitat d'accés per email, no hauria d'excloure la petició per part de l'administració de conèixer les dades bàsiques (nom i cognoms, número de carnet d'identitat , adreça postal i telèfon).

D'aquests compromisos hem pogut complir:

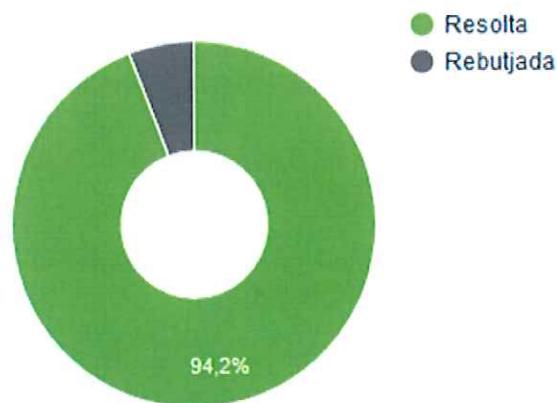
- 1) Encarregar un informe previ per a la creació d'un sistema de mecanització, gestió i anàlisi de les Q/S/P/A
- 2) Classificar les incidències en l'àmbit d'afectació, no en el del domicili del sol·licitant (concepte: Tota la Vila).
- 3) Mantenir el compromís de respondre en menys de 15 dies
- 4) Aconseguir que les 5 àrees de l'Ajuntament superin el 95 % de tramitació
- 5) Continuar mantenint el principals eixos qualitatius en les respostes
- 6) L'accessibilitat i centralitat de l'OAC, potser ha estat causa de l'increment d'incidències presentades presencialment.



4.- Resum i conclusions de les dades 2016 "APP CUIDEM MOLINS"

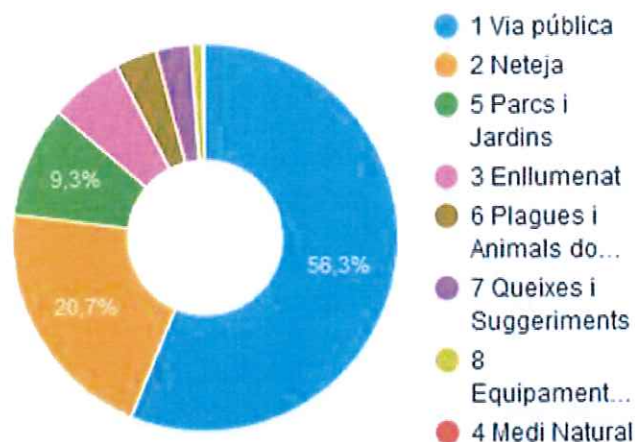
Des del mes de *març de l'any 2015* l'Ajuntament ha propiciat un nou canal de comunicació amb la ciutadania a través De l' APP "*Cuidem Molins*", dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat.

- a) NOMBRE D'INCIDÈNCIES/ENREGISTRAMENTS 2016. Se n'han rebut **517**, se n'han pogut respondre un 94,2 %, rebutjades un 5,8 %, i un 0 % han quedat pendents.



- b) LES MATÈRIES MÉS ENREGISTRADES han estat :

56,3 % Via pública.
20,7 % Neteja viària
9,3 % Parcs i jardins
6,2 % Enllumenat
3,5 % Plagues i animals domèstics
2,9 % Queixes i suggeriments
0,5 % Equipaments ASP
0,6 % Medi Natural



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



5.- Propostes futur

Mantenir el compromís de respondre en menys de 15 dies, ja que el promig anual ha estat de 7,20 dies en el projecte de Q/S/P/A, tendir a mantenir-nos durant tot el 2017 per sota de 10 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 qualitius en les respostes: dades verídiques; informació entenedora i comprensible; respecte a les persones i crida a la seva orresponsabilitat en els afers públics; agraïment per la col·laboració en la millora de la vila. Donar elements de reflexió per incrementar el respecte vers altres ciutadans, treballadors públics, polítics, institucions públiques o privades.

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

Disposar de l'informe per a la Creació d'un sistema de mecanització, gestió i anàlisi de les Q/S/P/A (pendants de rebre'l)

Formular l'encàrrec per crear un programari nou, a partir de l' informe que s'està elaborant. 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 farà possible una gestió més ràpida (menys hores de dedicació) i l'obtenció de dades que ajudin a la millora en la gestió dels serveis.

Molins de Rei, 8 de març de 2017

Laura Soto Segura
Regidora de Participació Ciutadana