



**Ajuntament
de Molins de Rei**

Memòria queixes,
suggeriments, peticions
i agraïments **2018**



1.444
Entrades

628
APP

816
Instància,
e.mail, web,
ràdio, eTram

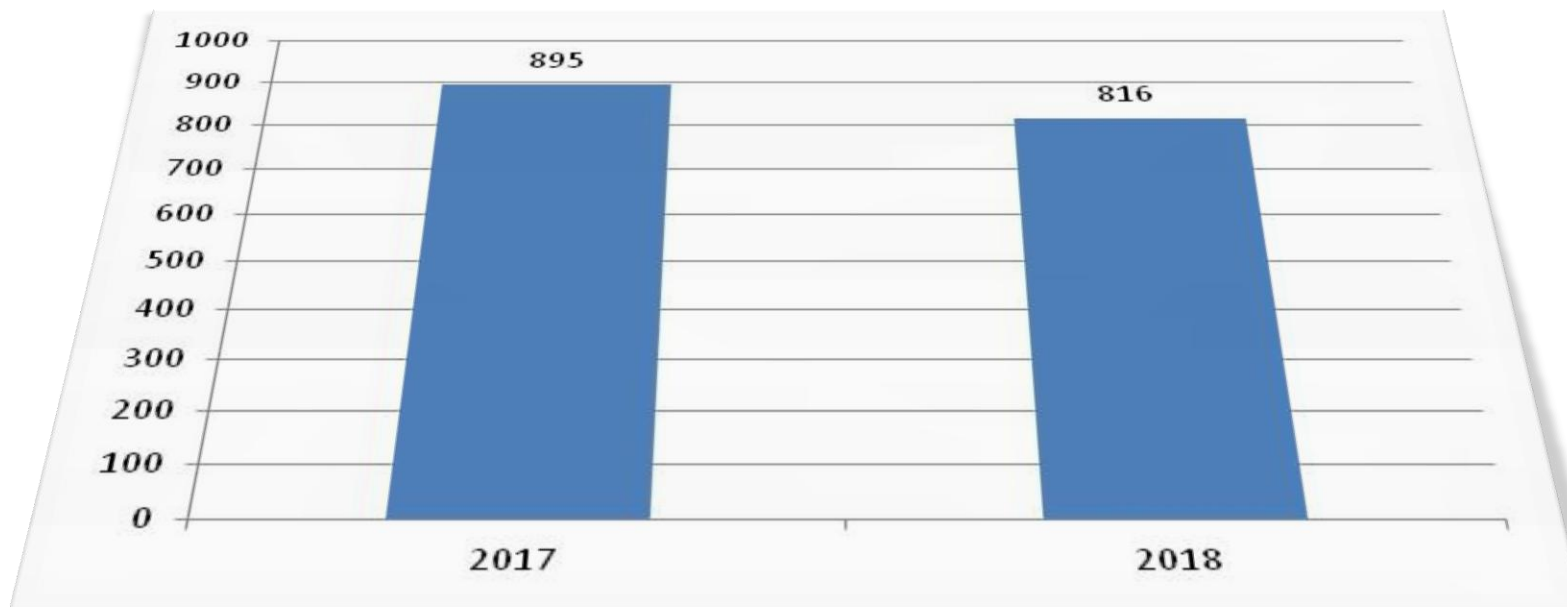
- 7è any d'elaboració d'una memòria per retre comptes internament i externament.
- Des del 2017 incorporació de l'aplicatiu APP "*Cuidem Molins*",
- Incorporació d'un resum de les entrades del Síndic de Greuges.
- Diversos canals d'entrada; instància presencial, email, eTram, telèfon i Ràdio
- Posar de manifest el to respectuós i de proposta de la majoria de comunicacions.
- Rapidesa i agilitat de l'APP "*Cuidem Molins*", permet rebre i actuar amb molta immediatesa,
- El sistema més tradicional (email, instància, altres) permet l'actuació municipal més detallada en l'argumentació de la resposta.
- Fomentar una ciutadania activa i socialment implicada de les persones en la resolució dels problemes i millorar els serveis públics.



→ Valors quantitatis

895
Entrades
2017

816
Entrades
2018

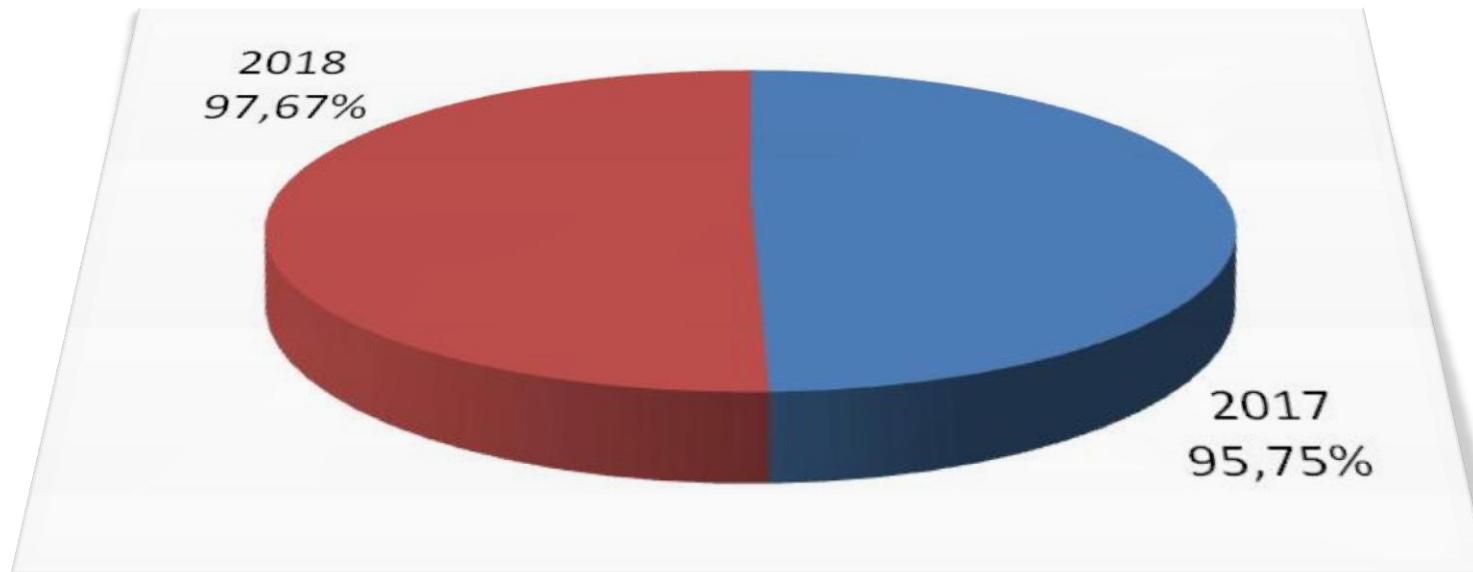




→ % de resposta

95,75%
2017

97,67
2018

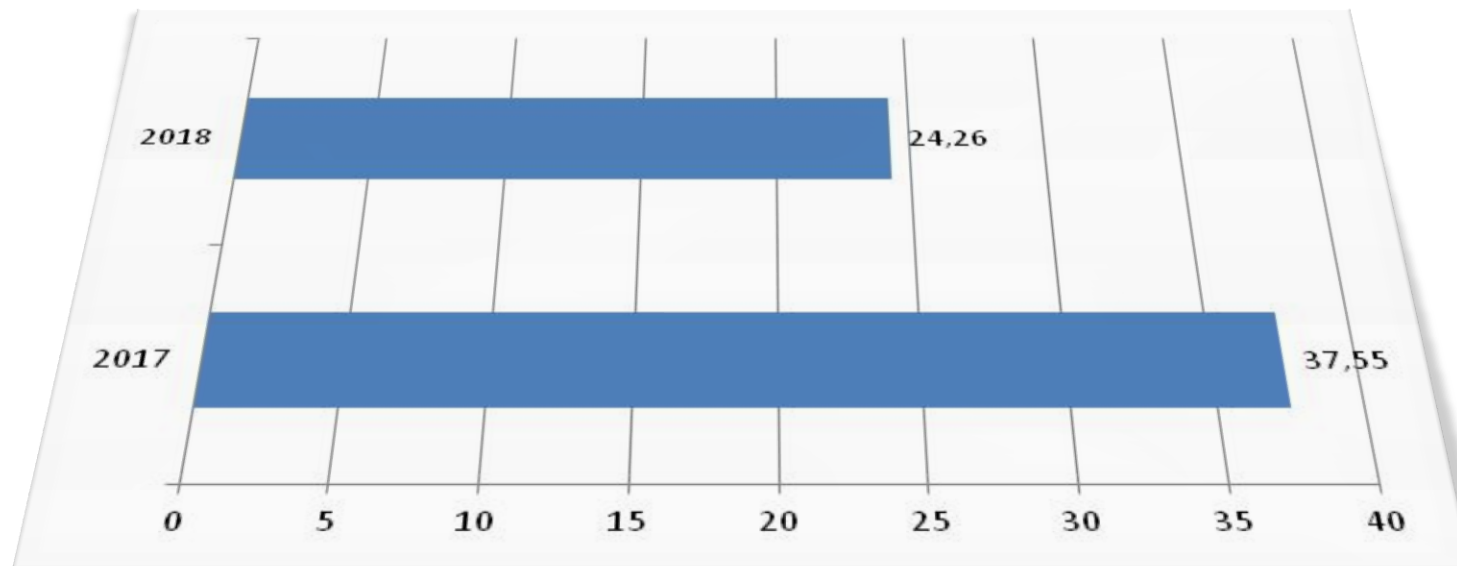




→ Temps de resposta

37,55
Dies
2017

24,26
Dies
2018

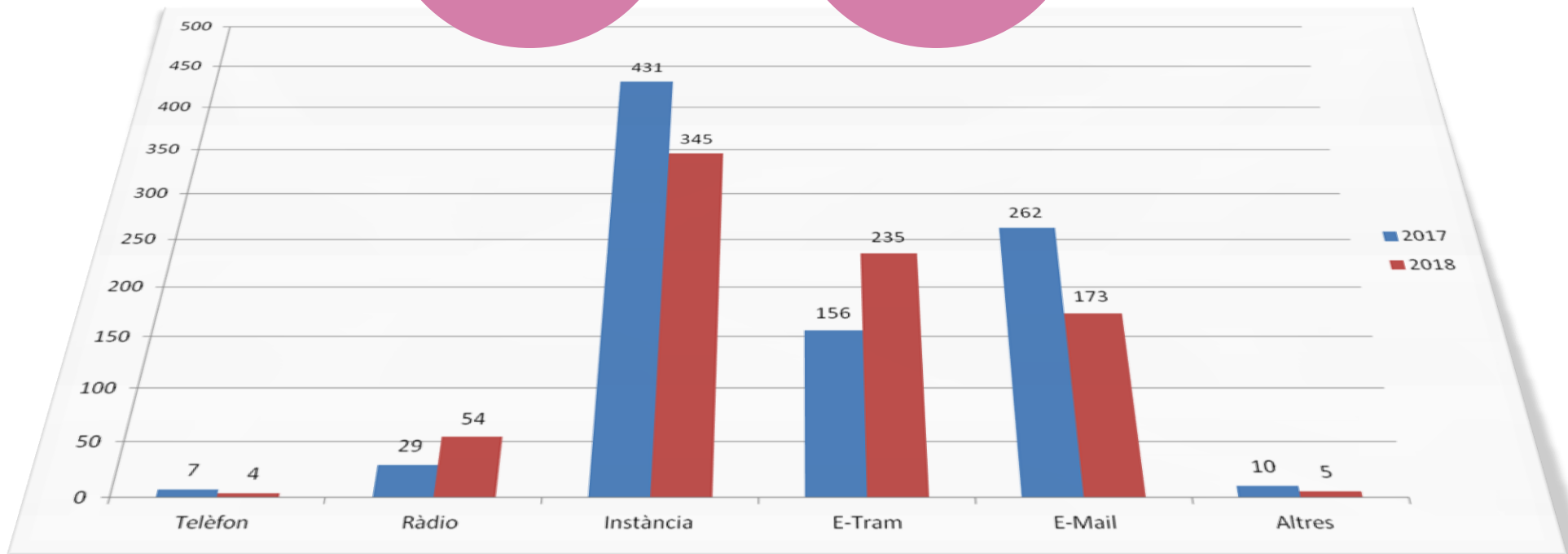




→ Canal d'entrada

Telèfon,
Ràdio,
Instància

e-Tram,
e-Mail,
Altres

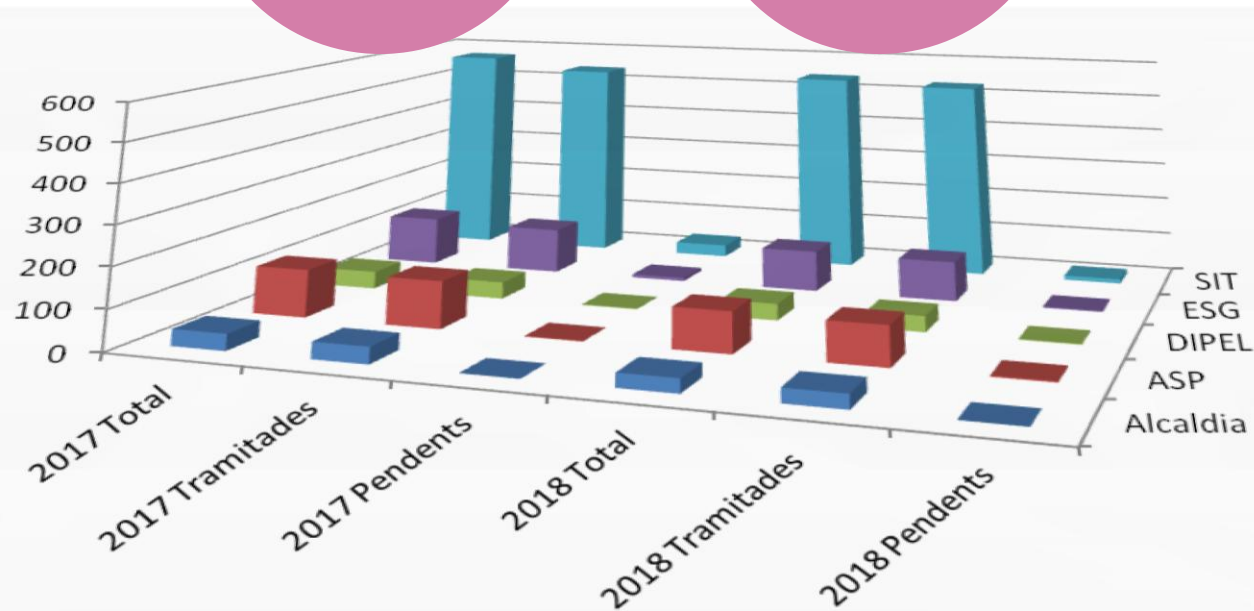




→ Tramitació per àrees

Alcaldia
ESG
ASP

DIPEL
SIT

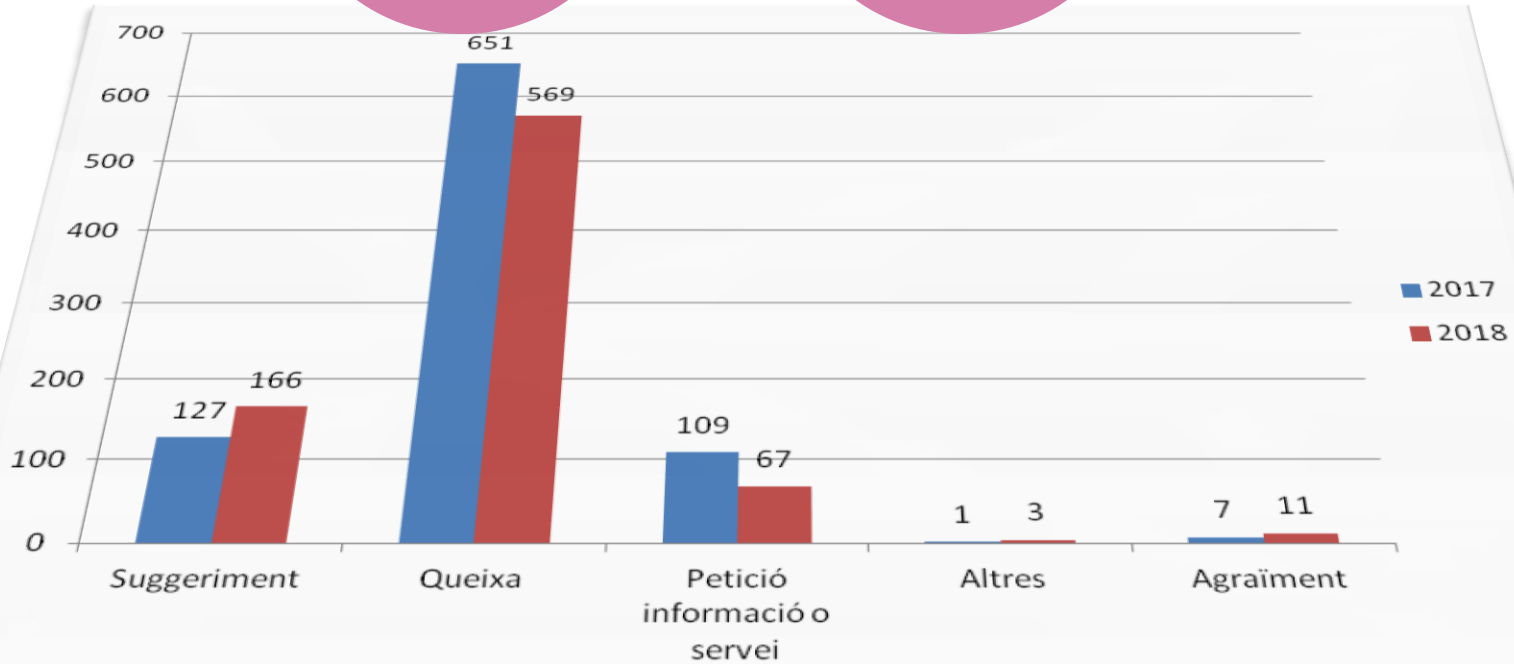




→ Tipologia

Queixes,
Suggeriments

Peticions,
Agraïments

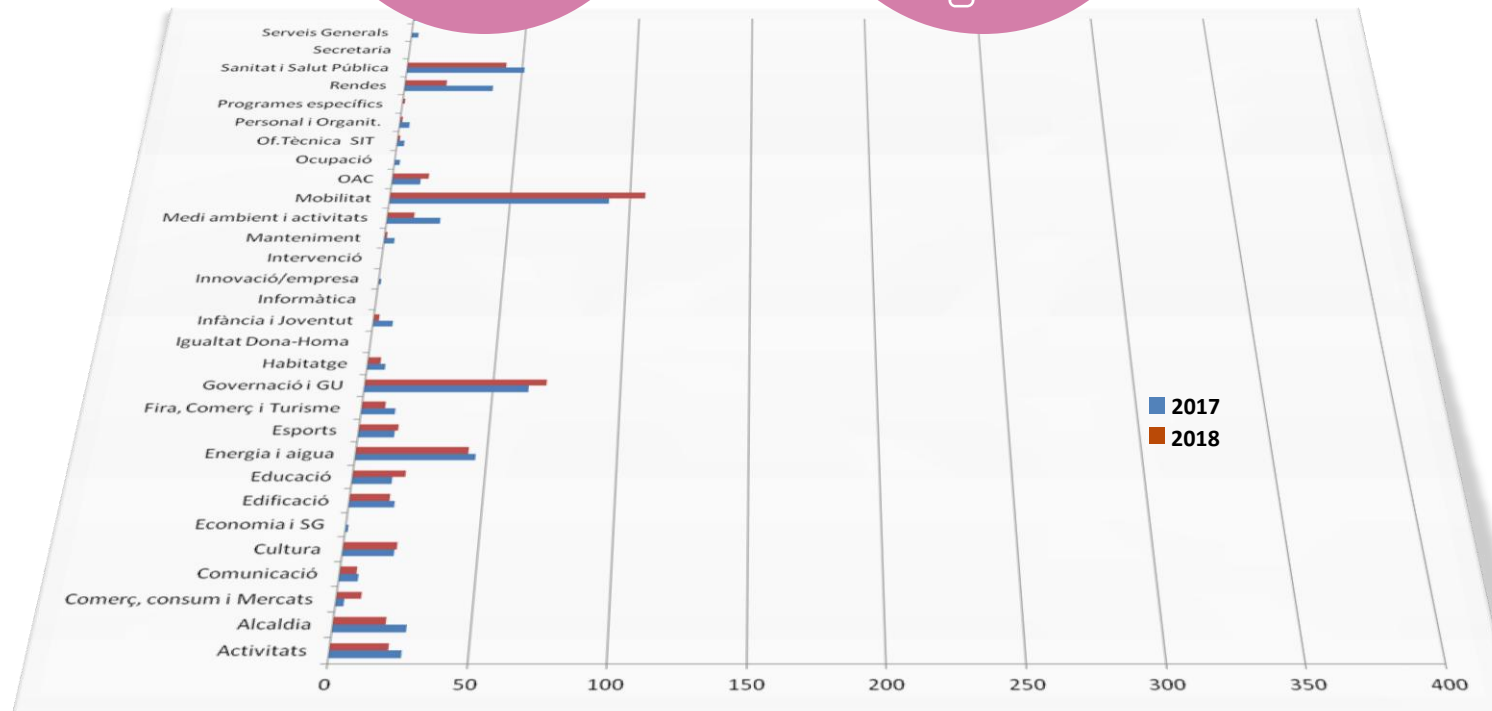




→ Temàtica

Via pública,
urbanisme,
mobilitat...

Guàrdia
Urbana,
energia i
aigua...

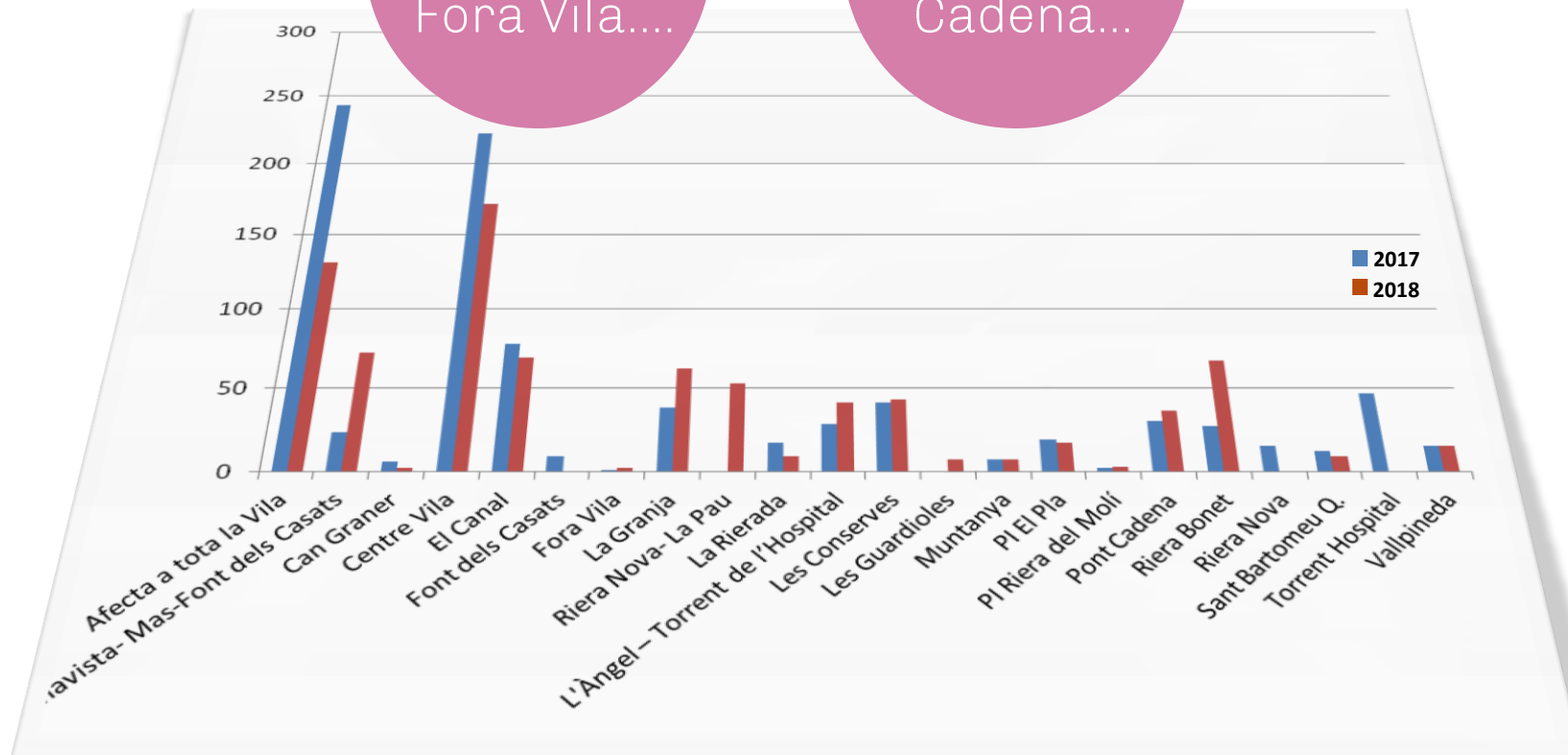




→ Geolocalització

Centre Vila,
El Canal,
Fora Vila....

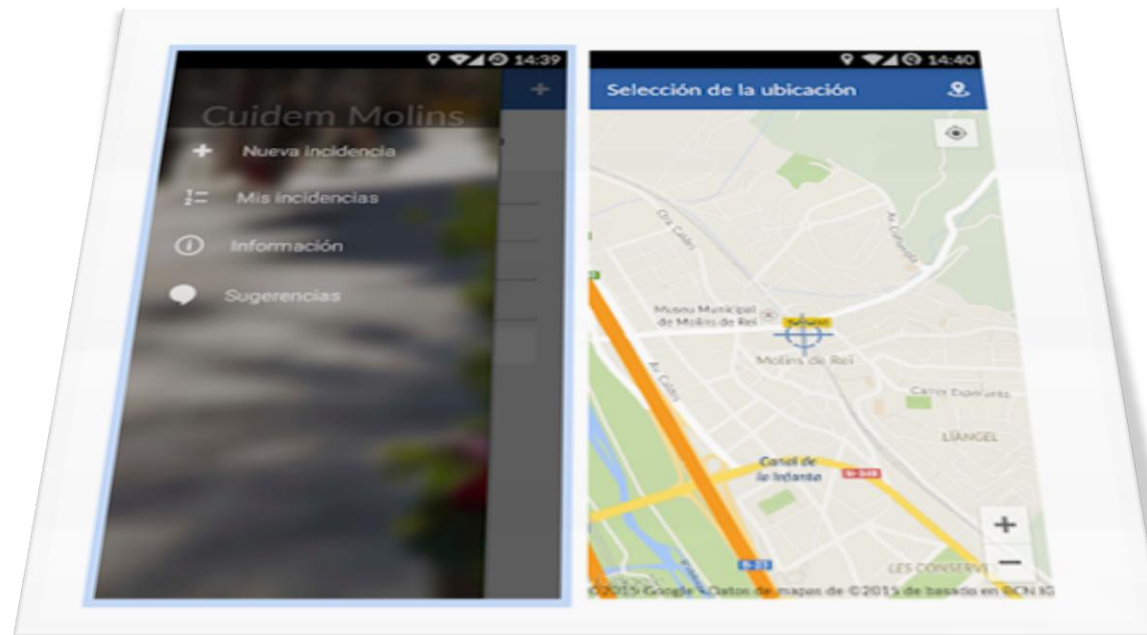
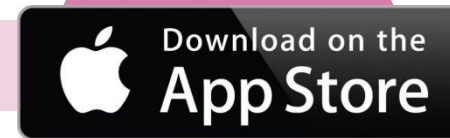
La Granja,
Pont de la
Cadena...





Memòria queixes,
suggeriments, peticions i
agraïments **2018**

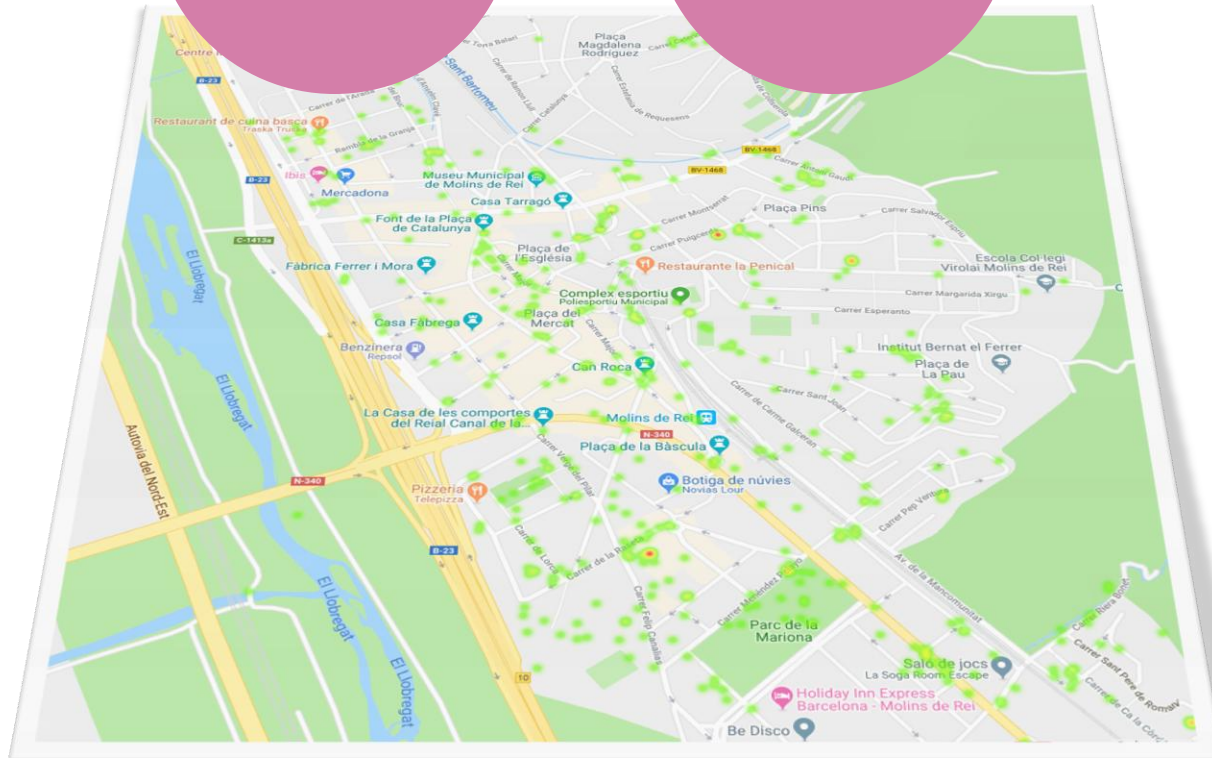
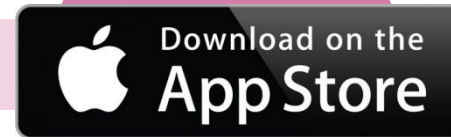
→ APP “Cuidem Molins”





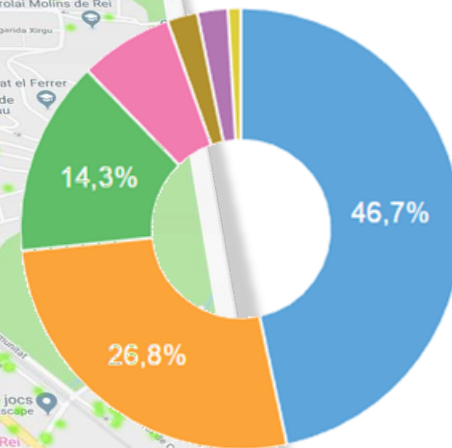
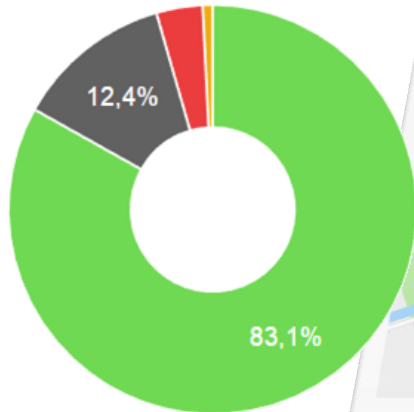
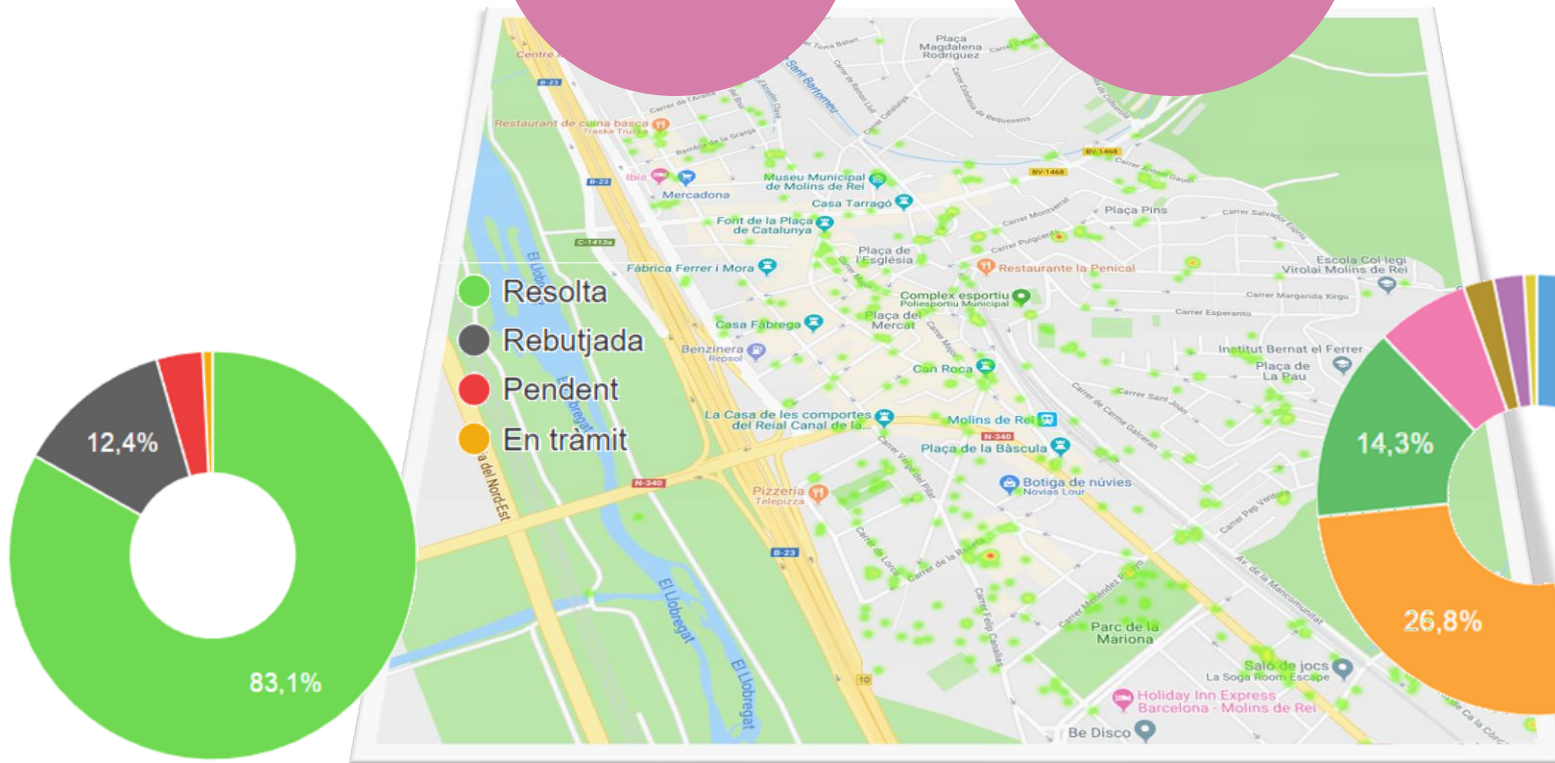
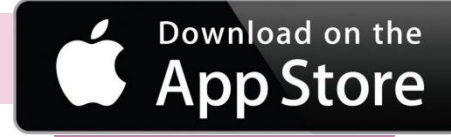
Memòria queixes,
suggeriments, peticions i
agraïments **2018**

→ Geolocalització,





→ Incidències resoltes i tipologies



- Via pública
- Neteja
- Parcs i Jardins
- Enllumenat
- Queixes i Suggerim...
- Plagues i Animals domèstics
- Medi Natural