

Memòria

Memòria del Projecte de Queixes, suggeriments i agraïments 2014

Març 2015



Gestió de Queixes
i Suggeriments



Ajuntament de Molins de Rei



Índex

1.- Introducció.....	3
2.- Resum de les dades 2014 i comparació amb 2013.....	4
2.1. Quadre resum 2014	4
2.1. Quadre resum 2013	5
2.3. Comparativa 2013-2014.....	6
3.- Conclusions i propostes de futur.....	11



1.- Introducció

Aquest dossier que us presentem pretén fer balanç, del Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments durant el 2014.

És el tercer any que de forma consecutiva elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior i té per objectiu retre comptes, tant en l'àmbit intern de l'organització com en l'àmbit extern amb la ciutadania. Es tracta de treure conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per al 2015.

L'Ajuntament de Molins de Rei treballa posant els cinc sentits per millorar contínuament els serveis que posa a l'abast dels vilatans i vilatanes. Per garantir-ne la qualitat d'aquests hem de tenir molt presents les queixes, els suggeriments , les consultes i els agraïments que ens fan arribar els vilatans i vilatanes.

Per tant, el **Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments és un espai de participació ciutadana** que l'Ajuntament posa a l'abast de la vila per tal de poder recollir totes aquelles opinions que els vilatans i vilatanes ens facin arribar en relació amb la gestió municipal , amb l'objectiu d'implicar la ciutadania 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.**

L'objectiu que proposem assolir és el d'una ciutadania activa, socialment implicada i a la vegada corresposta en la justa mesura del seu esforç participatiu per un **equip de govern que potencia la possibilitat d'un marc democràtic més obert a la participació**, tal com s'assenyala en la segona línia estratègica de l'Acord per a la Governabilitat de Molins de Rei 2011-2015 de 10 de juny de 2011..

El repte és com fem més participada la nostra democràcia, que és tant com dir com fem més coresponsable la ciutadania del seu propi futur.



2.- Resum de dades 2014 i comparació amb 2013

2.2. Quadre resum 2014

Núm .	Canal entrada		Barri		Tema		Àrea		Tramitades		Pendents		Mitjana de resposta tramitades (dies)	Tipologia
667	E-mail	374	Centre Vila	137	Via Pública	175	SIT	317	SIT	293	SIT	24	10,14	Agraïment 15
	Ràdio	27	Fora Vila	65	Mobilitat	55	ASP	103	ASP	103	ASP	0		Queixa 461
	E-Tram	163	El Canal	80	Cultura	48	ESG	122	ESG	122	ESG	0		Suggeriment 35
	Instància	101	Tota vila	175	GU	70	ALC	58	ALC	58	ALC	0		Petició informació o Servei 146
	Fax	0	Riera Bonet	13	Prom.Economica	15	DIPEL	61	DIPEL	61	DIPEL	0		Altres 10
	Altres	0	Bonavista- Mas	43	Infància i Joventut	11								
			Les Conserve	18	Activitats	21								
			La Granja	36	Rendes	21								
			La Rierada	11	Edificació	17								
			Vallpineda	34	Alcaldia	39								
			Riera Nova	14	Economia i SG	7								
			Sant Bartomeu Q.	4	OAC	9								
			L'Àngel	16	Educació	13								
			Riera Mariona	5	Energia i Aigua	9								
			La Pau	2	Fira, Comerç i Turisme	25								
			Font dels Casats	0	Mercat	1								
			Torrent Hospital	0	Personal i Organit.	15								
			Can Graner	0	Comunicació	17								
			Carretera	13	Serveis Socials	6								
			Muntanya	1	Medi Ambient	12								
					Igualtat Dona-Home	4								
					Salut Pública	31								
					Habitatge	5								
					Serveis Jurídics	1								
					Urbanisme	20								
					Esports	19								
	Totals	667		667		667		667	96,55%	643	3,45%	23	10,14 dies	



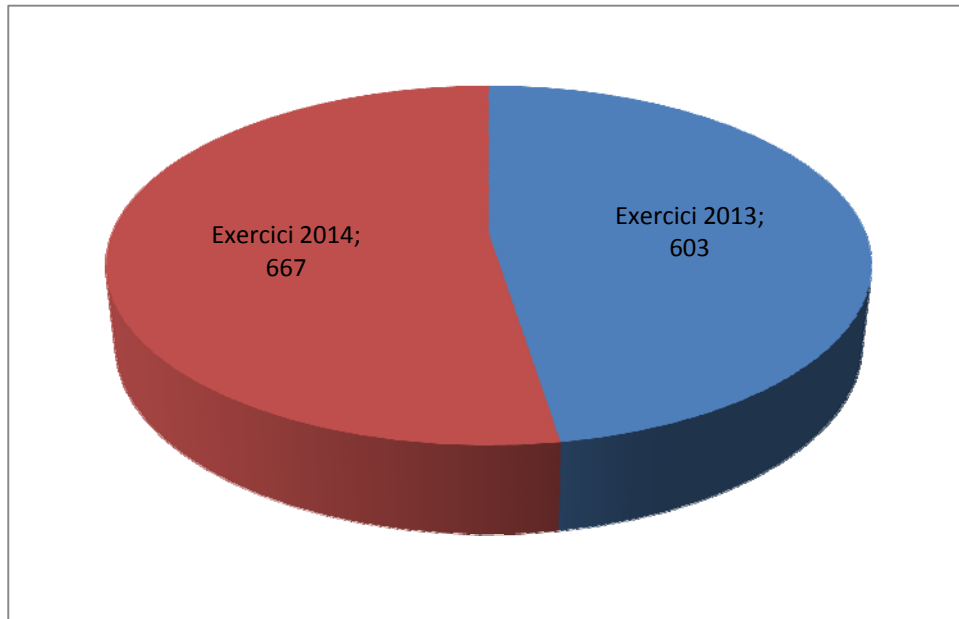
2.2. Quadre resum 2013

Quantitat	Canal entrada		Barri		Tema		Àrea		Tramitades		Pendants		Mitjana de resposta tramitades
603	E-mail	321	Centre Vila	144	Via Pública	155	SIT	296	SIT	258	SIT	38	10,5 dies
	Ràdio	32	Fora Vila	63	Mobilitat	54	ASP	75	ASP	75	ASP	0	
	E-Tram	144	El Canal	69	Cultura	37	ESG	118	ESG	109	ESG	9	
	Instància	94	Tota Vila	163	GU	73	ALC	46	ALC	46	ALC	0	
	Fax	0	Riera Bonet	15	Prom.Economica	14	DIPEL	68	DIPEL	68	DIPEL	0	
	Altres	12	Bonavista-Mas	41	Infància i Joventut	6							
			Les Conserves	10	Activitats	19							
			La Granja	34	Rendes	15							
			La Rierada	8	Edificació	12							
			Vallpineda	15	Alcaldia	26							
			Riera Nova	20	Economia i SG	6							
			Sant Bartomeu Q.	2	OAC	11							
			L'Àngel	9	Educació	14							
			Riera Mariona	7	Energia i aigua	3							
			La Pau	0	Fira, Comerç i Turisme	28							
			Font dels Casats	0	Mercat	6							
			Torrent Hospital	0	Personal i Organit.	14							
			Can Graner	3	Comunicació	17							
			Carreterra	0	Serveis Socials	9							
			Muntanya	0	Medi Ambient	29							
					Igualtat Dona-Home	1							
					Salut Pública	25							
					Habitatge	5							
					Serveis Jurídics	1							
					Urbanisme	17							
					Esports	6							
	Totals	603		603		603		603	92,04%	556	7,96%	47	10,5 dies

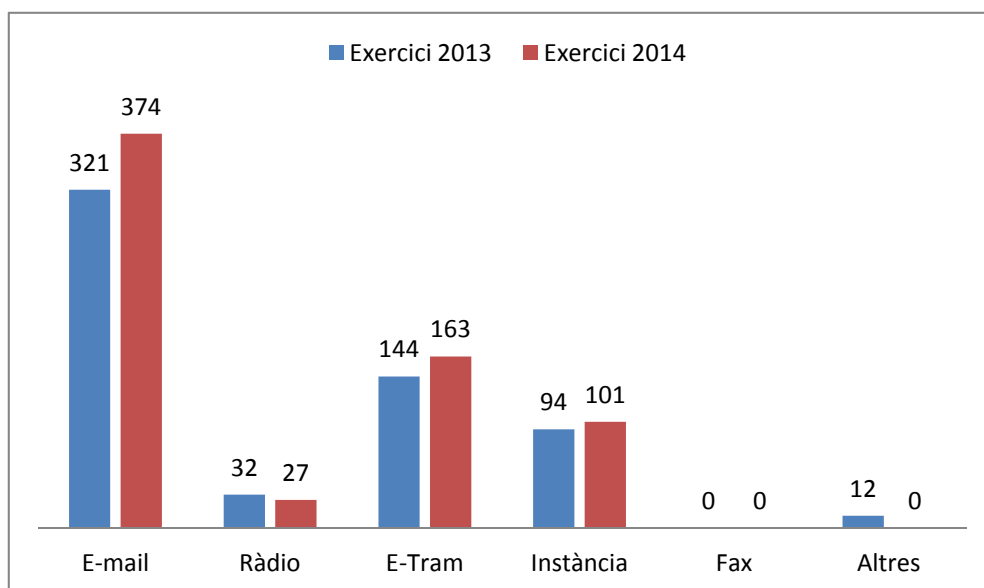


2.3. Comparativa 2013-2014

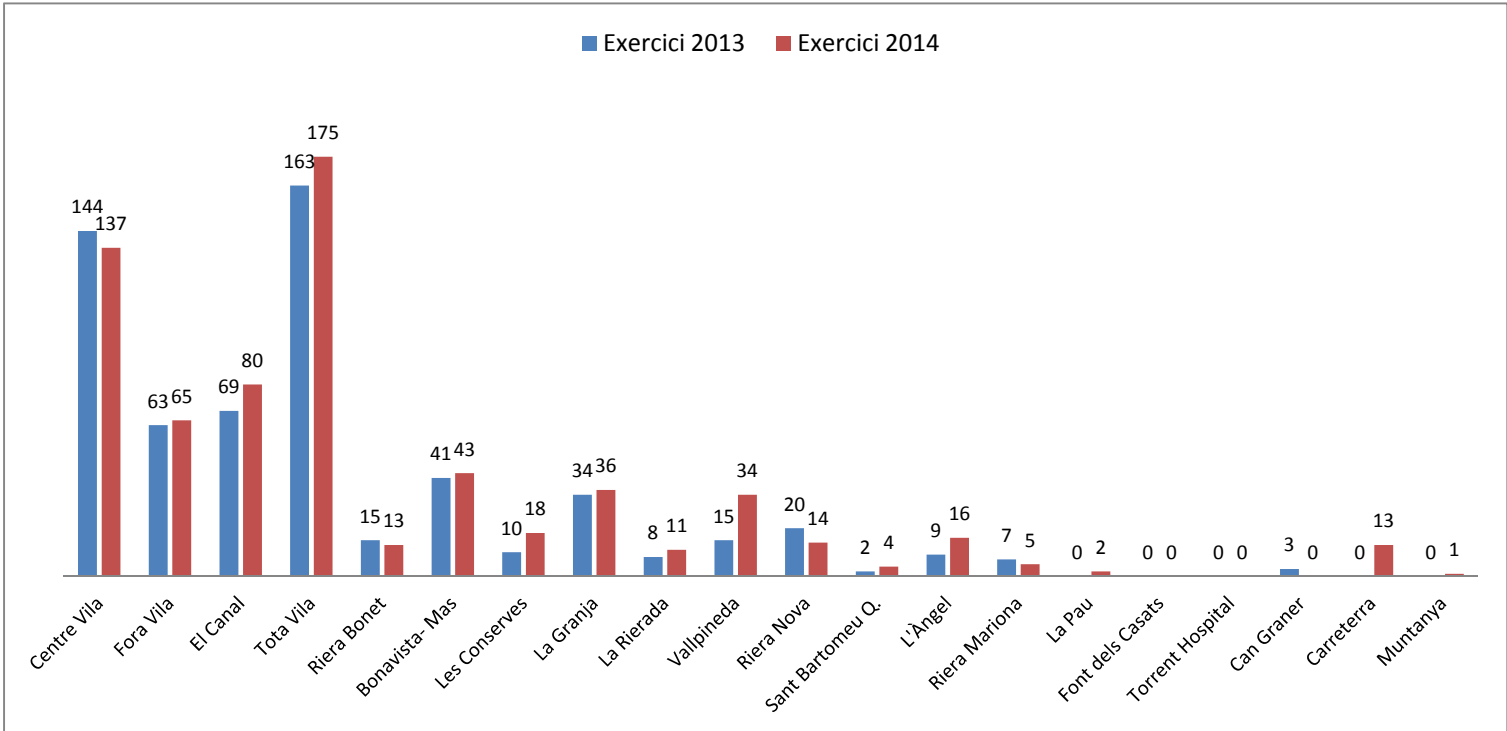
Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments



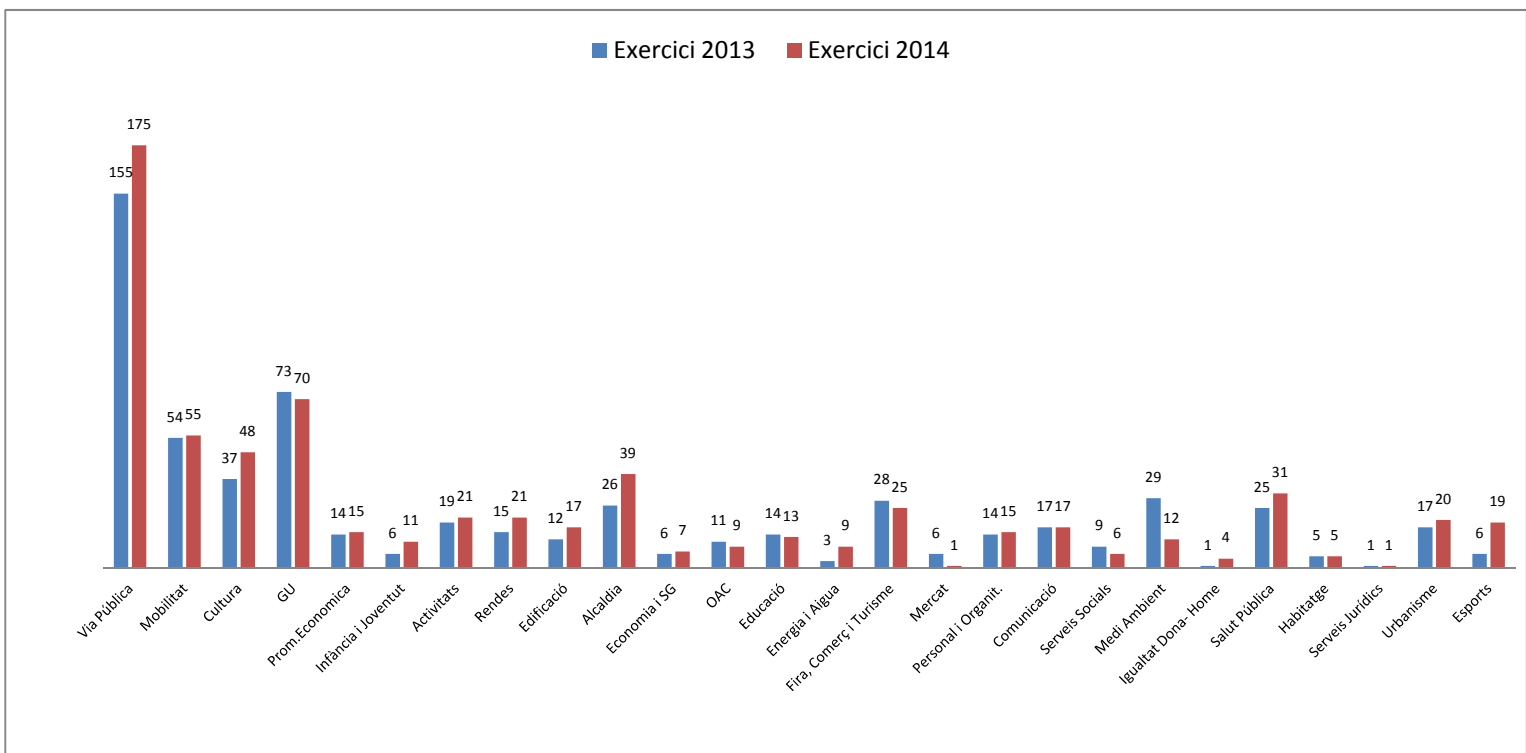
Canal d'entrada



Distribució geogràfica

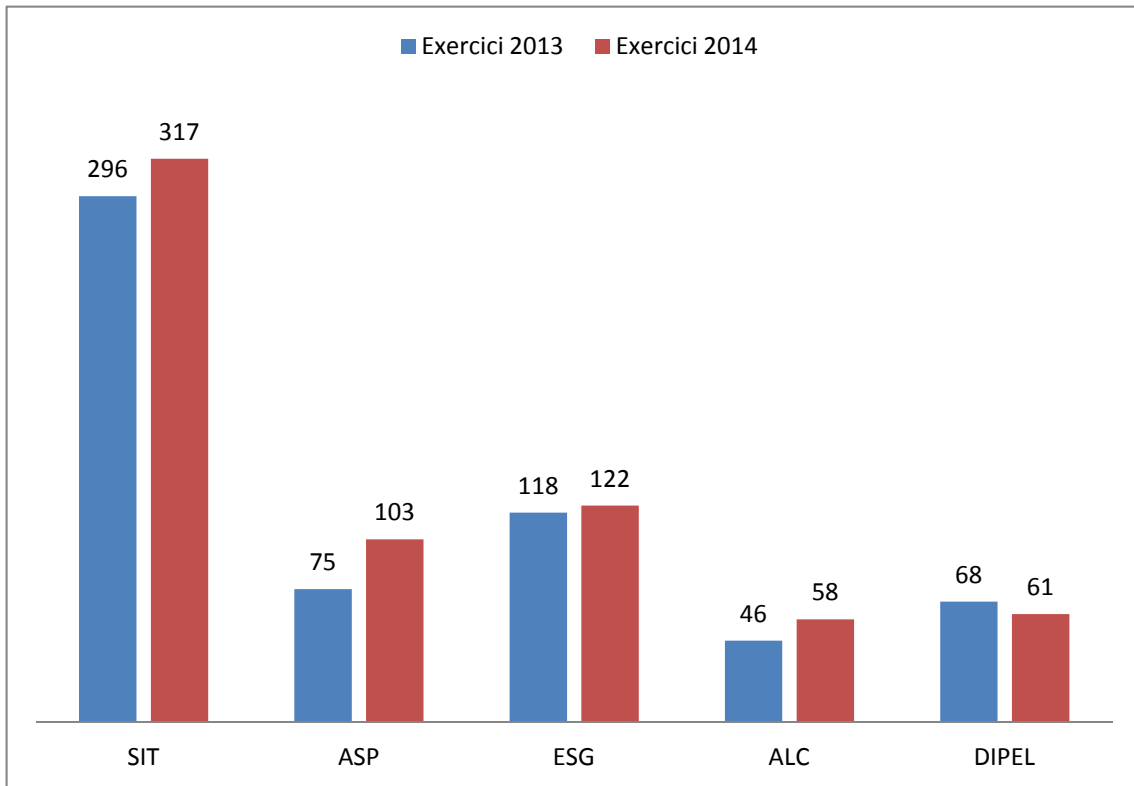


Distribució temàtica

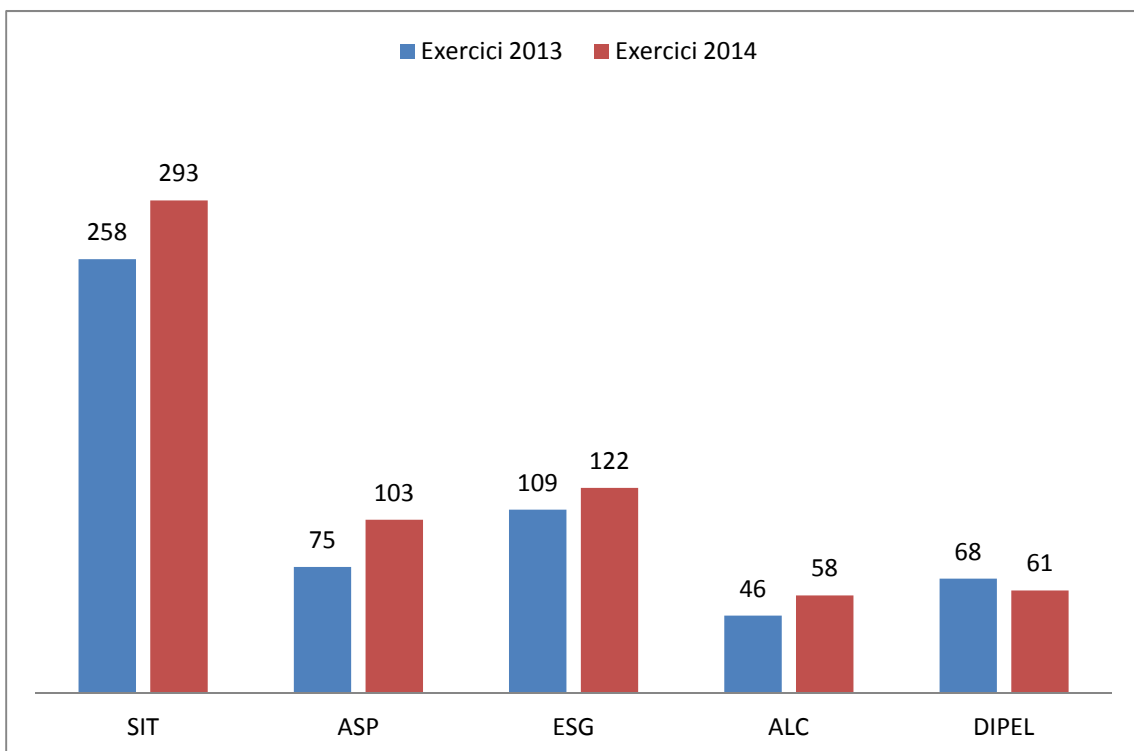




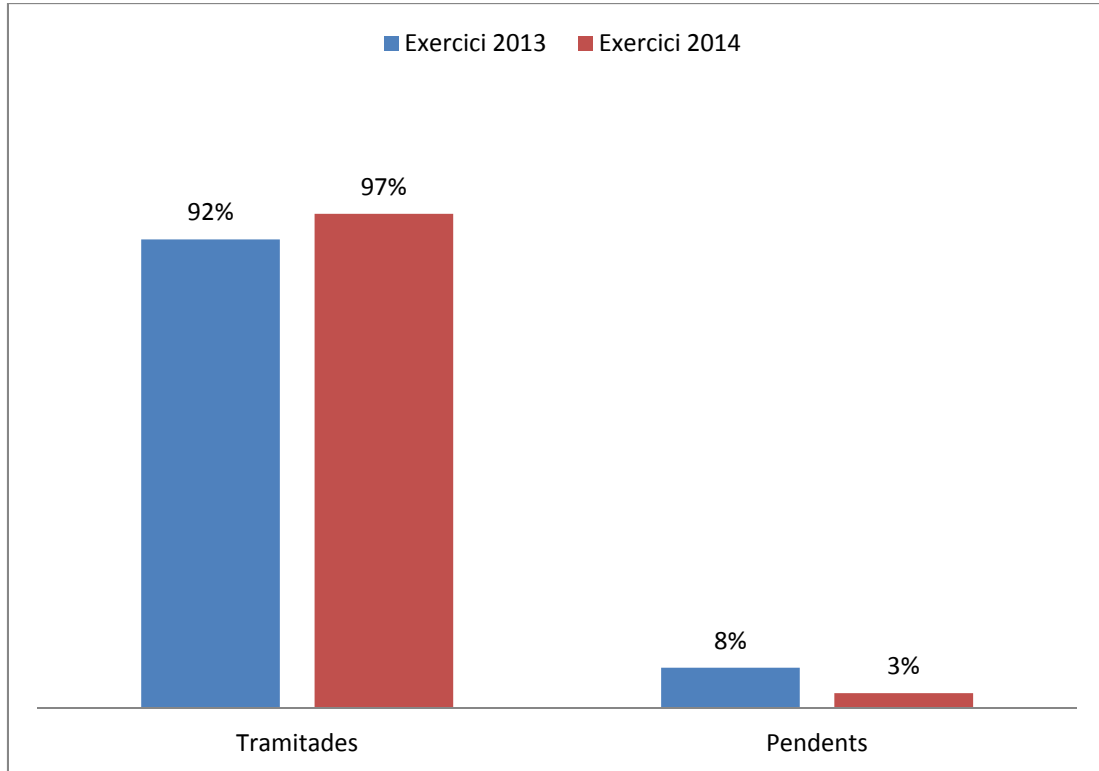
Distribució per àrees



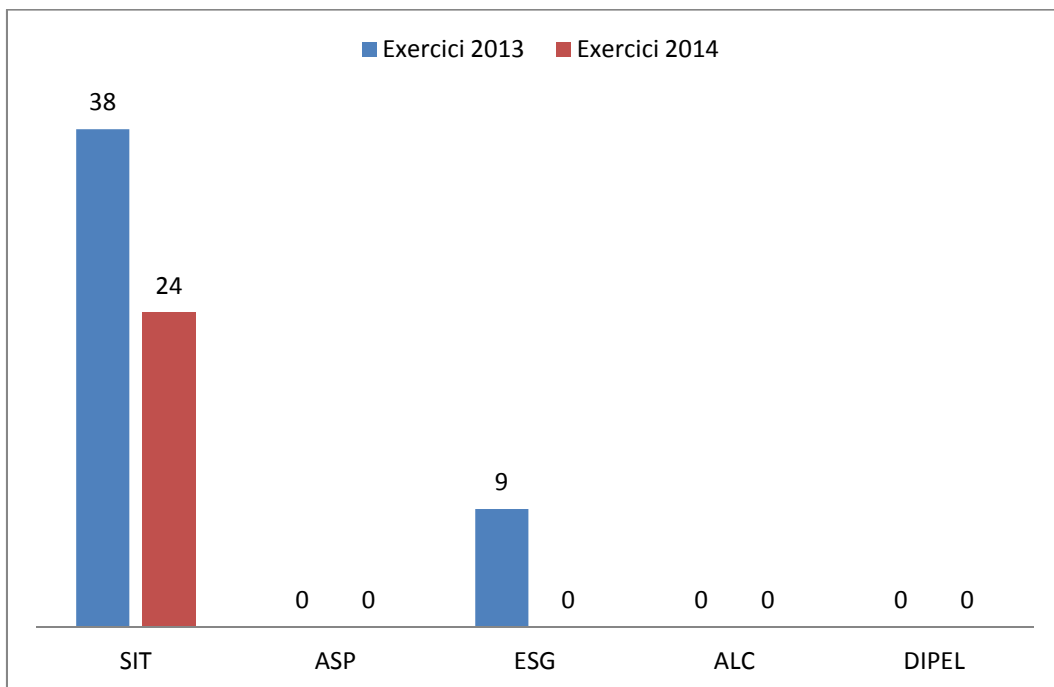
Tramitades per àrees



Total de tramitació anual

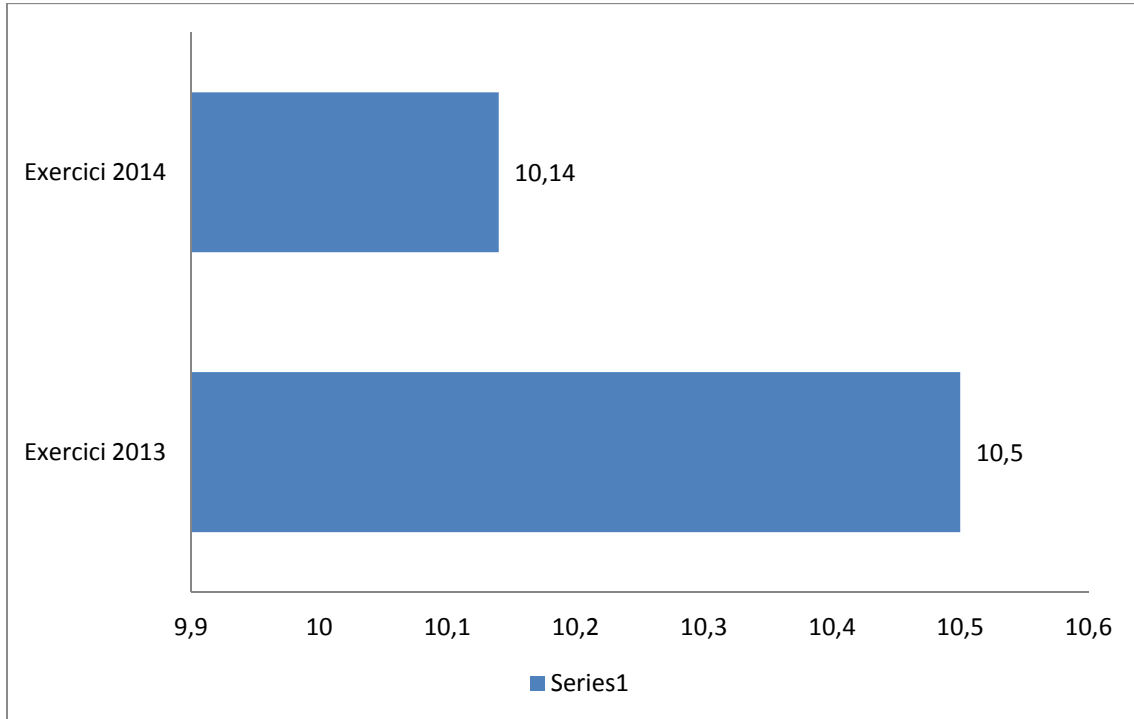


Pendants per àrees

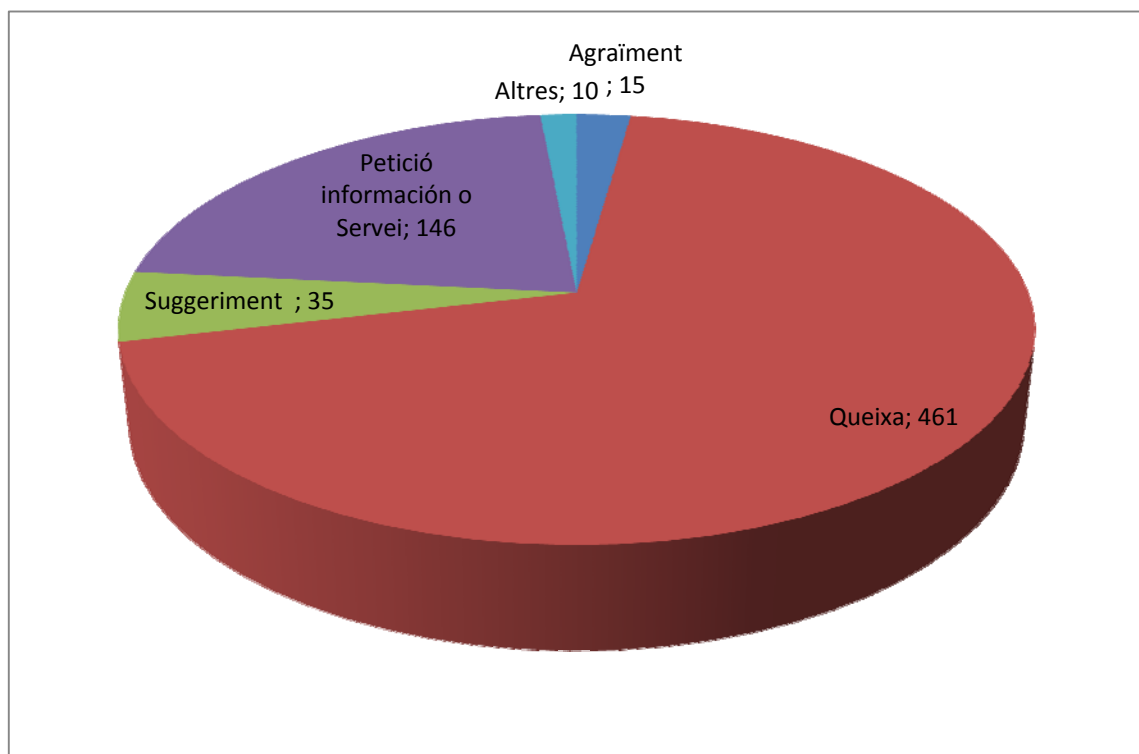




Mitjana de temps de resposta en dies



Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments (només 2014)





3.- Conclusions i propostes de futur

El balanç del Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments de l'any 2014 ha de tenir en compte la ferma aposta per situar aquest espai de relació amb els vilatans i vilatanes com un dels eixos bàsics de la política municipal, que ens ha de permetre escoltar i recollir totes aquelles opinions d'una **ciutadania que volem cada vegada més coresponsable en els afers públics i, per tant, 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 totes per garantir una vila més cívica i més cohesionada socialment i territorialment.**

És per això que, al començament d'aquest mandat municipal, **l'equip de govern de l'Ajuntament va decidir donar un fort impuls a aquest projecte** i prendre, entre altres mesures la de dedicar part de la jornada laboral d'un tècnic municipal a gestionar-lo i obrir nous canals de comunicació per a les queixes, suggeriments i agraïments de tots els vilatans i vilatanes per facilitar i fer més accessible aquest projecte.

Les principals conclusions que podem treure de l'anàlisi comparativa 2013-2014 del Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments, són:

- 1) **Augment d'un 10,6% de les queixes , suggeriments i agraïments, hem passat de 603 l'any 2013 a 667 l'any 2014.** Es consolida de forma clara el canvi que es va produir l'any 2012 en relació amb el 2011(176 queixes, suggeriments i agraïments) i els canvis sostinguts aquests darrers anys. 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.
- 2) **Amb relació al canal d'entrada de les queixes , suggeriments i agraïments, el més significatiu ha estat l'augment de les entrades per correu electrònic , que han passat de 321 el 2013 a 374 el 2014, i de les entrades per l'E_TRAM, de 144 el 2013 a 163 el 2014.** Continuen tenint força importància les entrades per instància , 94 el 2013 i 101 el 2014 .
- 3) Amb relació a la distribució per barris, és interessant comentar alguns canvis. **Així, tenim una disminució de 7 al Centre Vila (de 144 el 2013 a 137 el 2014), un augment de 12 en els que afecten tota la vila (de 163 el 2013 a 175 el 2014), - en aquest cas es produeix que moltes vegades, la persona no ens diu la seva adreça i la temàtica afecta un servei adreçat a tota la població- , un augment d'11 al Canal (de 69 el 2013 a 80 el 2014) , un augment a Vallpineda (de 15 el 2013 a 34 el 2014), un augment a les Conserves (de 10 el 2013 a 18 el 2014) i un augment a l'Àngel (de 9 el 2013 a 16 el 2014).** Els que afecten tota la vila, Centre Vila i el Canal són els de més



entrades per aquest ordre i entre els 3 sumen 392 entrades, un 58,77% del total.

4) **Pel que fa a la distribució temàtica, Via Pública i Manteniment, Mobilitat i Guàrdia Urbana són les que, tant l'any 2013 com el 2014 ,tenen mes queixes , suggeriments i agraïments.** Cal destacar quatre canvis significatius; l'augment de les entrades de Via Pública i Manteniment (de 155 el 2013 a 175 el 2014) , l'augment de les entrades de Cultura (de 37 el 2013 a 48 el 2014), l'augment d'Alcaldia (de 26 el 2013 a 39 el 2014), i la disminució de les entrades de Medi Ambient (de 29 el 2013 a 12 el 2014).

5) **Amb relació a la distribució per àrees, Sostenibilitat i Territori (317 entrades, el 47,5% del total) és la que continua tenint el nombre màxim de queixes ,suggeriments i agraïments.** El segon lloc, l'any 2014 és per a l'Àrea d'Economia i Serveis Generals, amb 122 entrades, i el tercer lloc per a l'Àrea de Serveis a les Persones amb 103 entrades, amb un fort increment respecte de l'any 2013 (75 entrades)
També hem de destacar l'augment de les entrades de l'Àrea d'Alcaldia , de 46 el 2013 a 58 el 2014.

6) **En un dels indicadors més importants, el total de queixes , suggeriments i agraïments tramitats, hi ha hagut una millora significativa, hem passat de tramitar un 92% de les queixes ,suggeriments i agraïments rebuts l'any 2013 a un 97% l'any 2014.** En nombre absolut, l'any 2013 se'n van tramitar 556 d'un total de 603 i l'any 2014 se n'han tramitat 643 d'un total de 667. Per àrees els resultats comparatius en relació amb l'any anterior han estat; Alcaldia, del 100% el 2013 al 100% el 2014; Desenvolupament i Promoció Estratègica, del 100% el 2013 al 100% el 2014 ,Sostenibilitat i Territori , del 87,16% el 2013 al 92,42% el 2014, Serveis a les Persones, del 98,97% el 2013 al 100% el 2014, i Economia i Serveis Generals, del 92,37% el 2013 al 100% el 2014.

7) **En un altre dels indicadors més importants, la mitjana de temps de resposta de les queixes ,suggeriments i agraïments tramitats, hem passat dels 10,5 dies el 2013 als 10,14 dies el 2014.** Hi hagut una lleugera millora que consolida la tendència assolida el 2012 i el 2013 (recordem que el 2011 la mitjana de resposta era de 51 dies).El compromís de l'equip de govern de l'Ajuntament era fer-ho en menys de 15 dies.

En la memòria del 2013 es van assenyalar com a propostes de futur per al 2014, les següents:

1) **Millorar l'accessibilitat dels canals informàtics** per tramitar les queixes, suggeriments i agraïments mitjançant la renovació del web municipal.



No s'ha dut a terme cap proposta de millora en relació amb aquest objectiu

- 2) **Millorar l'accessibilitat de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà** per tal que els vilatans i vilatanes que fan ús presencial o telefònic d'aquest servei puguin tramitar amb més comoditat les seves queixes, suggeriments i agraïments. Hi ha la previsió de canvi d'ubicació física de l'OAC.

S'ha continuat el procés d'implantació dels gestor de cues . Aquesta mesura ha millorat l'accessibilitat dels vilatans i vilatanes a l'hora de presentar per escrit les seves queixes, suggeriments i agraïments. Està previst el canvi d'ubicació física de l'OAC dins del 2015.

- 3) **Continuar millorant la coordinació interna** entre negociats i àrees a l'hora de contestar les queixes, suggeriments i agraïments que afecten més d'un negociat o àrea.

S'ha millorat la coordinació interna en alguns casos, això ha servit perquè les respostes guanyin en qualitat, i per tant, siguin més acurades

- 4) **Aconseguir que les 5 àrees de l'Ajuntament superin el 90%** de queixes, suggeriments i agraïments tramitats.

S'ha aconseguit aquest objectiu en les cinc àrees ; l'Àrea d'Alcaldia, amb el 100% de les queixes, suggeriments i agraïments tramitats, i a l'Àrea de Desenvolupament i Promoció Estratègica, amb el 100% , l'Àrea de Serveis a les Persones amb un 100% i l'Àrea d'Economia i Serveis Generals amb un 100% tramitat, i l'Àrea de Sostenibilitat i Territori amb un 92,42% tramitat.

- 5) Aconseguir que la **mitjana de temps de resposta no superi els 10 dies**.

Objectiu no aconseguit , ja que la mitjana en les respostes tramitades ha estat de 10,14 dies, quan l'any 2013 va ser de 10,5 dies.

- 6) **Continuar millorant els informes tècnics** de les àrees per tal de donar respostes més acurades i completes

Objectiu globalment aconseguit, cada vegada els informes tècnics de les àrees cada vegada són més acurats i complets, tot i que, encara, tenim marge de millora.

- 7) **Continuar mantenint els principals eixos qualitius en les respostes:** dades verídiques, informació entenedora i comprensible, respecte al vilatà i vilatana, crida a la coresponsabilitat 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.



Objectiu globalment aconseguit, hem mantingut i millorat els principals eixos qualitius de les respostes que vàrem iniciar fa dos anys.

Amb relació a les propostes de futur per al 2015, les més significatives són:

- 1) **Millorar l'accessibilitat dels canals informàtics** per tramitar les queixes, suggeriments i agraïments mitjançant la renovació del web municipal.
- 2) **Millorar l'encaix del nou canal APP** en el conjunt del projecte de queixes, suggeriment i agraïments
- 3) **Millorar l'accessibilitat de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà** per tal que els vilatans i vilatanes que fan ús presencial o telefònic d'aquest servei puguin tramitar amb més comoditat les seves queixes, suggeriments i agraïments. Hi ha la previsió de canvi d'ubicació física de l'OAC.
- 4) **Continuar millorant la coordinació interna** entre negociats i àrees a l'hora de contestar les queixes, suggeriments i agraïments que afecten més d'un negociat o àrea.
- 5) **Aconseguir que les 5 àrees de l'Ajuntament superin el 95%** de queixes, suggeriments i agraïments tramitats.
- 6) Aconseguir que la **mitjana de temps de resposta no superi els 10 dies**.
- 7) **Continuar millorant els informes tècnics** de les àrees per tal de donar respostes més acurades i completes
- 8) **Continuar mantenint els principals eixos qualitius en les respostes:** dades verídiques, informació entenedora i comprensible, respecte al vilatà i vilatana, crida a la coresponsabilitat 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.

Molins de Rei, 26 de març de 2015



Ajuntament de Molins de Rei



Gestió de Queixes
i Suggeriments

Joan Ramon Casals i Mata
Alcalde