



Gestió de Queixes
i Suggestiments

Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments. ANY 2015

Març 2016

15



Índex

1.- Introducció	3
2.- Resum de les dades Q/S/P/A 2015 i comparació amb 2014.....	4
2.1. Quadre resum 2014	4
2.1. Quadre resum 2015	5
2.3. Comparativa 2014-2015.....	6
3.- Conclusions Q/S/P/A	12
4.- Resum i conclusions de les dades 2015 “APP CUIDEM MOLINS”	15
5.- Propostes futur	16



1.- Introducció

Aquest dossier que us presentem pretén fer balanç, del Projecte de Queixes , Sugeriments, Peticions i Agraïments durant l'any 2015.

És el quart any que de forma consecutiva elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior que té per objectiu retre comptes, tant a l'àmbit intern de l'organització com a l'àmbit extern de la ciutadania. Es tracta de treure conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per al 2016.

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.

L'Ajuntament de Molins de Rei treballa amb els cinc sentits per la millora contínua dels serveis que posa a l'abast de la ciutadania. Per garantir-ne la qualitat hem de tenir molt presents les queixes, els suggeriments, les peticions i els agraïments que ens fan arribar les persones de la vila.

Per mitjà **d'instàncies presencials, email, eTram, RMR han entrat a Q/S/P/A 810 incidències i per mitjà de l'APP "Cuidem Molins" 724**. En total hi ha hagut **1.534 mirades diverses relacionades amb l'espai públic i els serveis**. Cal remarcar el to respectuós i propositiu de la majoria de comunicacions. L'exercici del dret de la ciutadania a la millora de l'entorn, dels serveis i del civisme.

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, Sugeriments, Peticions i Agraïments (email, instància, altres)** també permet l'actuació tècnica municipal i a més **una millor argumentació respecte a qualsevol qüestió que pugui ser exposada**.

El Projecte de Queixes, Sugeriments, 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 2015 i comparació amb 2014

2.1. 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 Conserves	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	



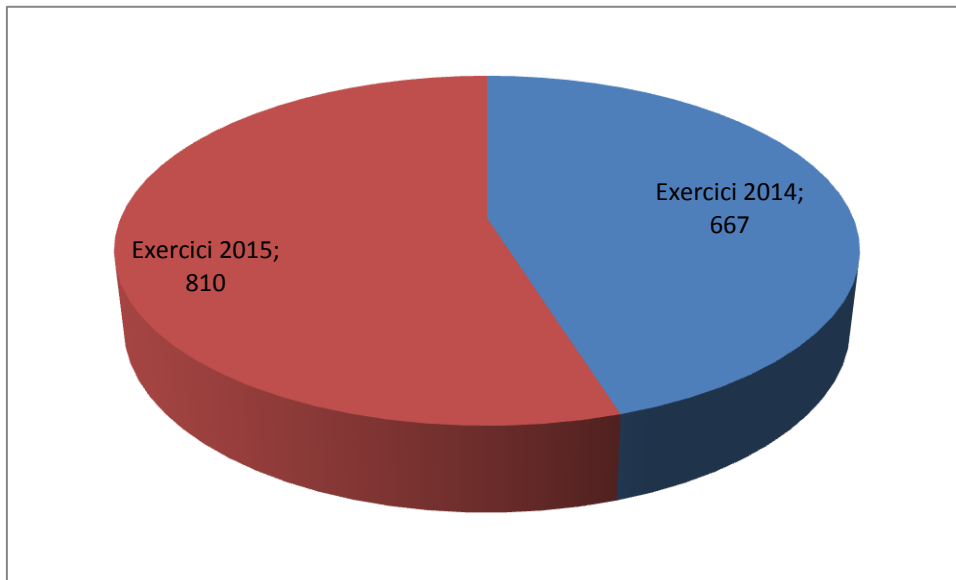
2.2. Quadre resum 2015

Quantitat	Canal entrada		Barri		Tema		Àrea		Tramitades		Pendents		Mitjana de resposta tramitades	Tipologia
810	E-mail	358	Centre Vila	171	Via Pública	275	SIT		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	42	Prom.Economica	3	DIPEL	56	DIPEL	55	DIPEL	1		Altres: 5
	Altres	4	Bonavista-Mas	32	Infància i Joventut	8								
			Les Conservees	40	Activitats	20								
			La Granja	54	Rendes	10								
			La Rierada	5	Edificació	18								
			Vallpineda	33	Alcaldia	11								
			Riera Nova	26	Economia i SG	5								
			Sant Bartomeu Q.	3	OAC	8								
			L'Àngel	16	Educació	32								
			Riera Mariona	1	Energia i aigua	12								
			La Pau	5	Fira, Comerç i 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	

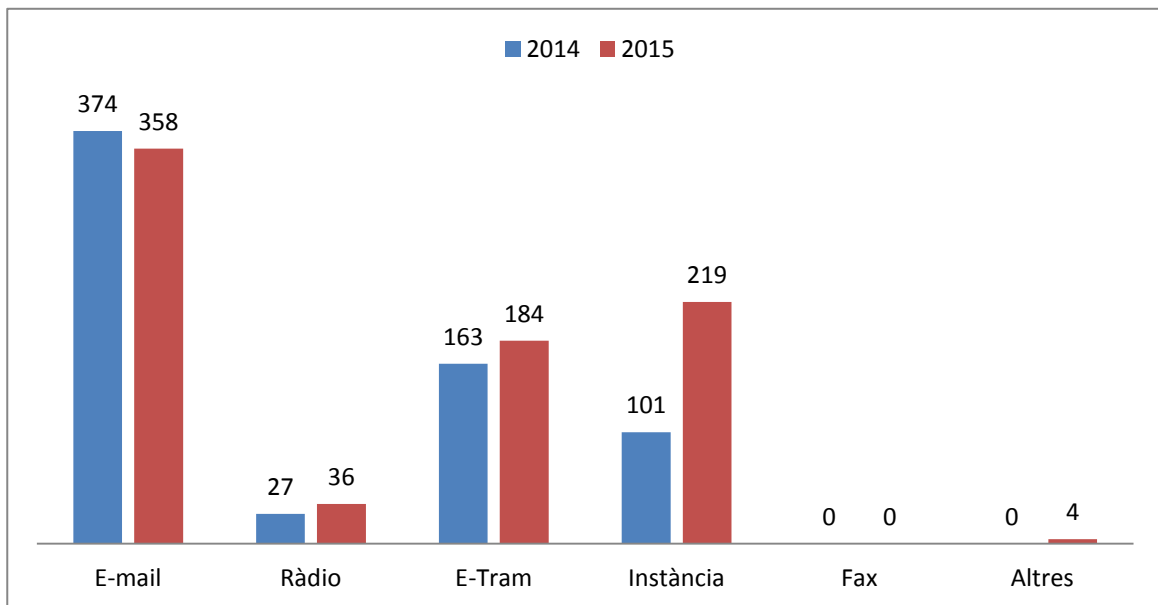


2.3. Comparativa 2014-2015

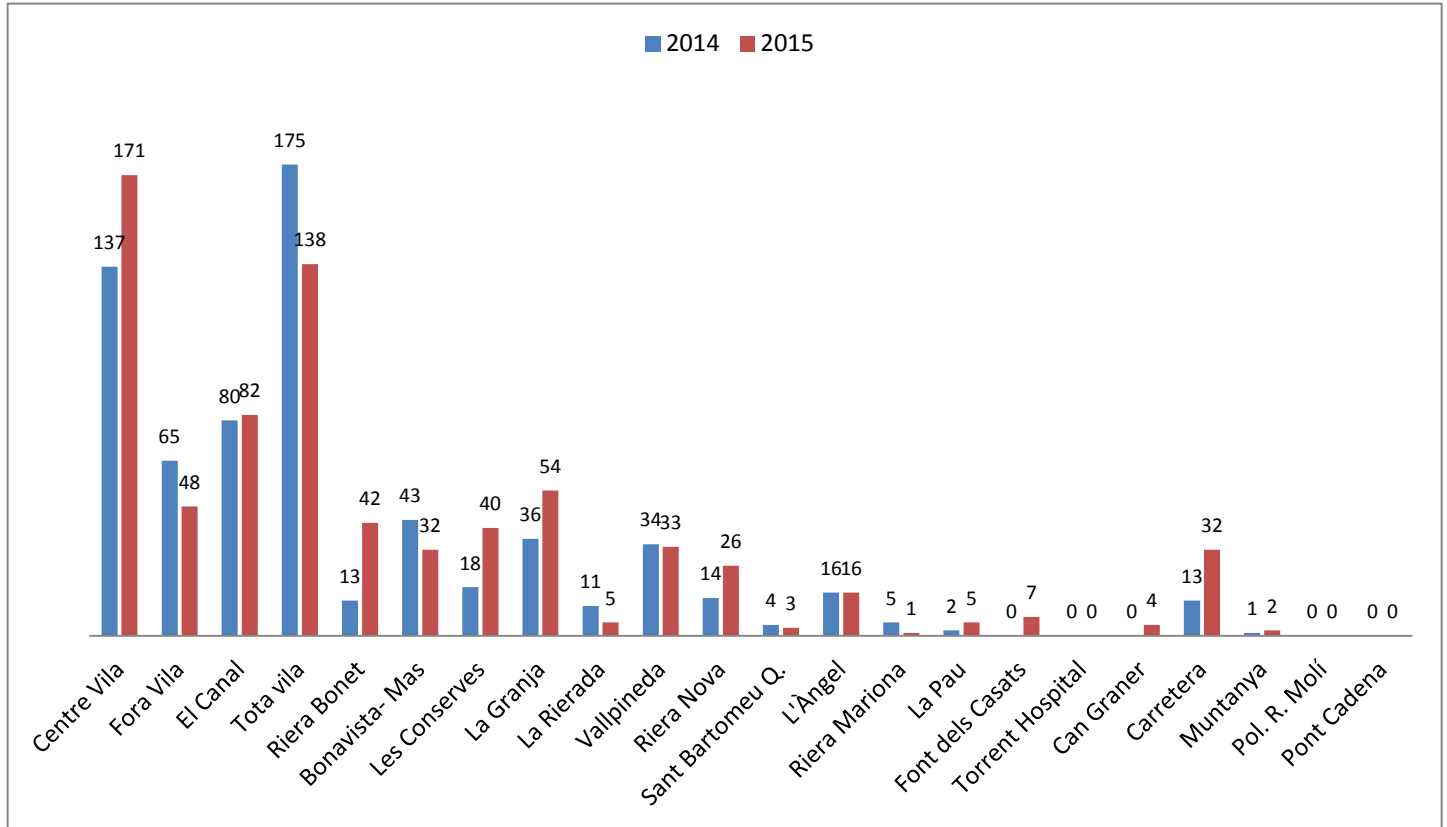
Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments



Canal d'entrada

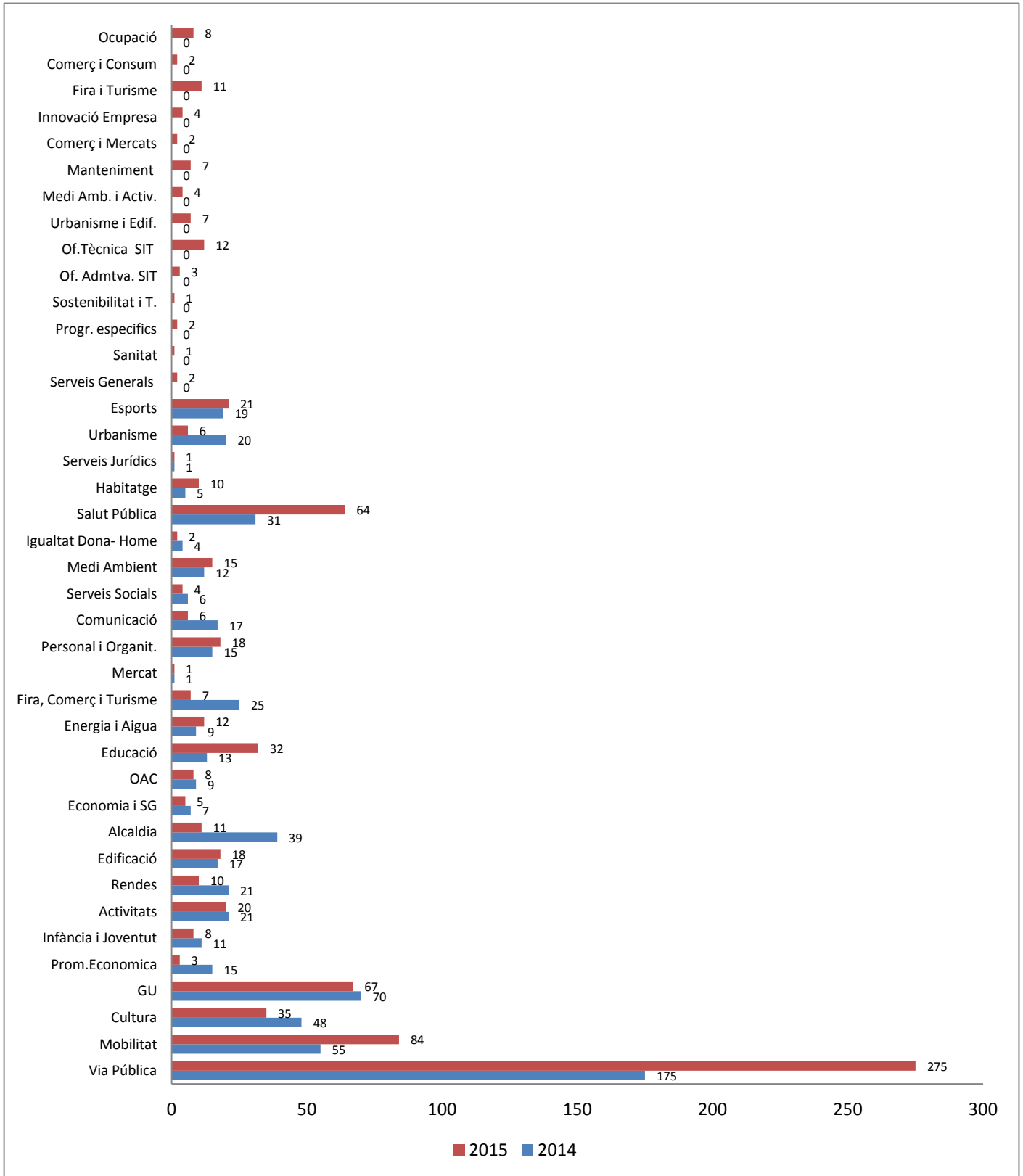


Distribució geogràfica



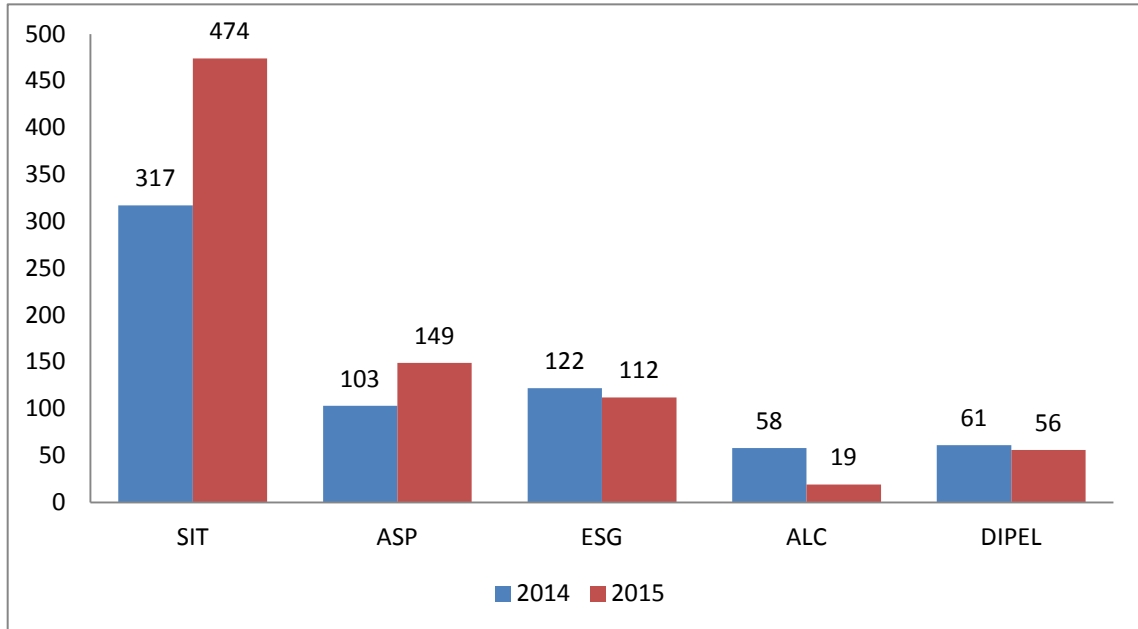


Distribució temàtica

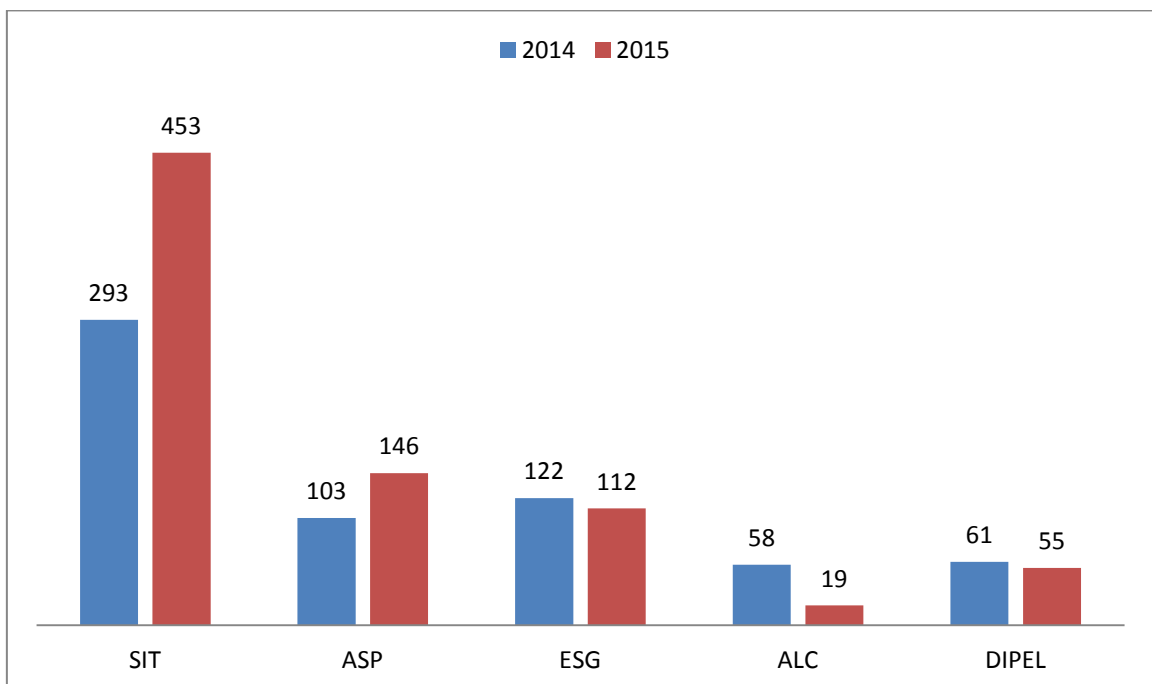




Distribució per àrees

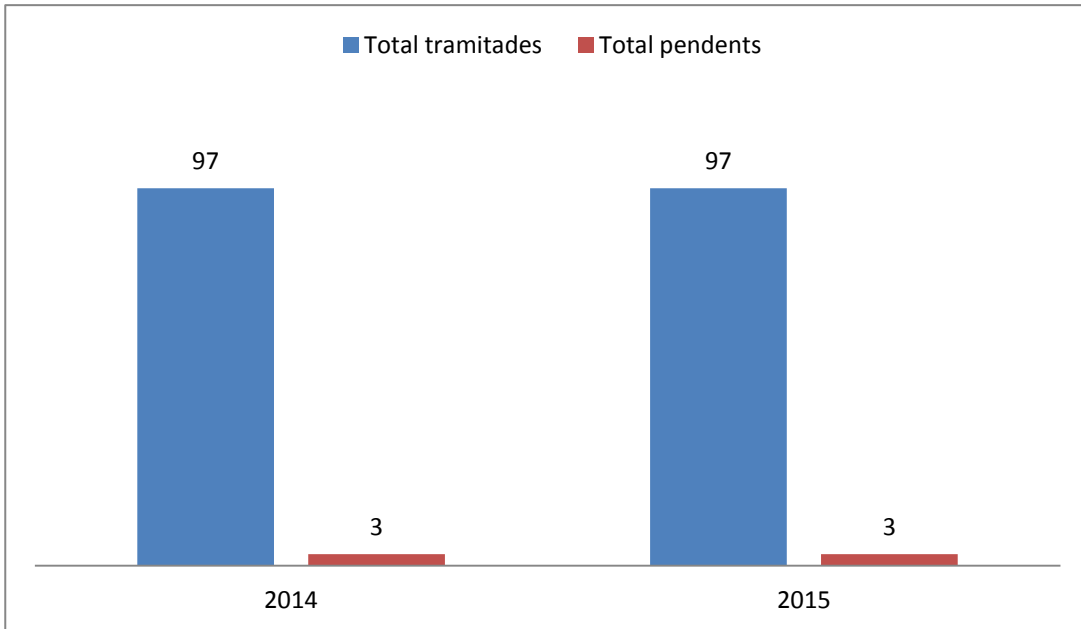


Tramitades per àrees

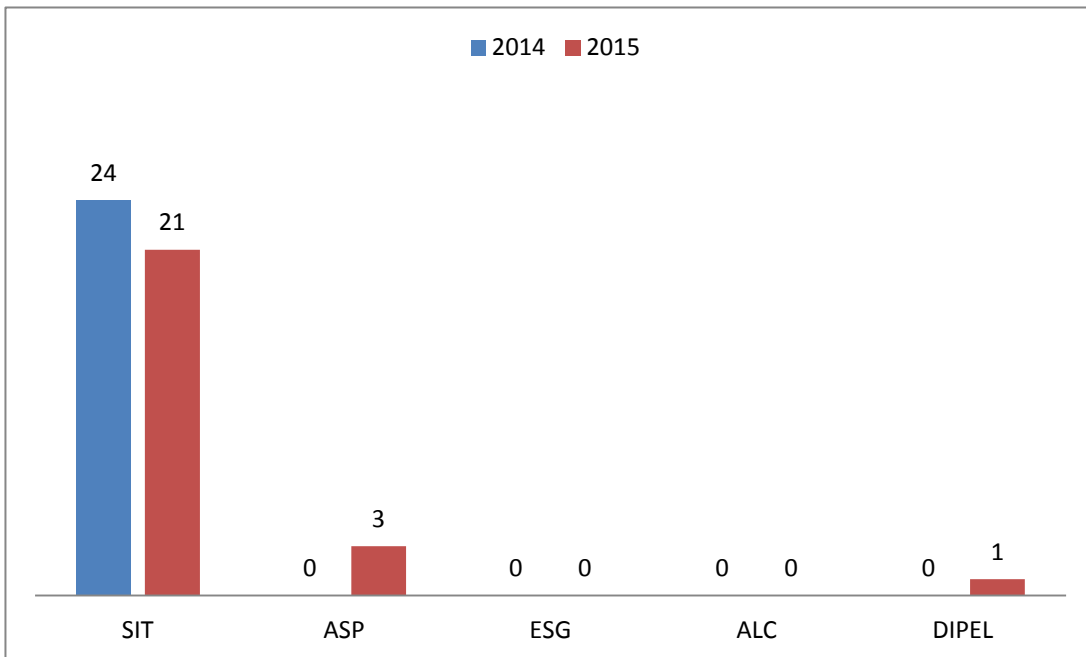




Total de tramitació anual

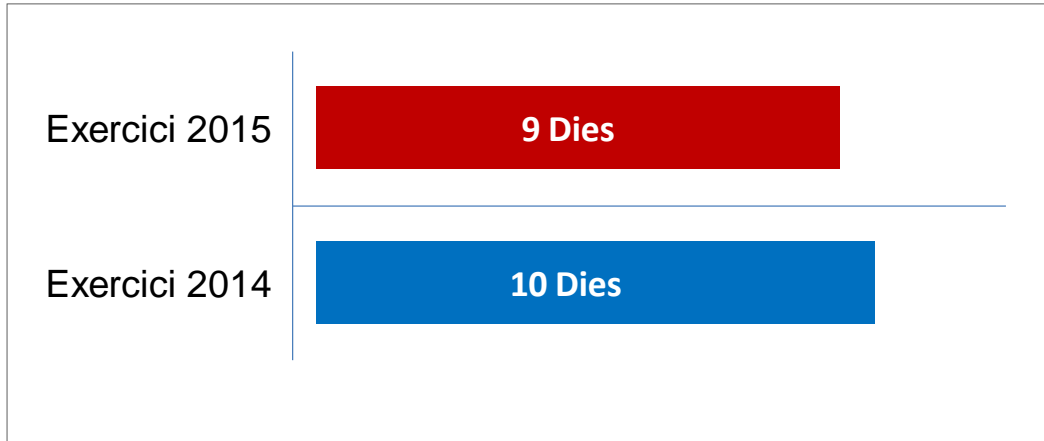


Pendants per àrees

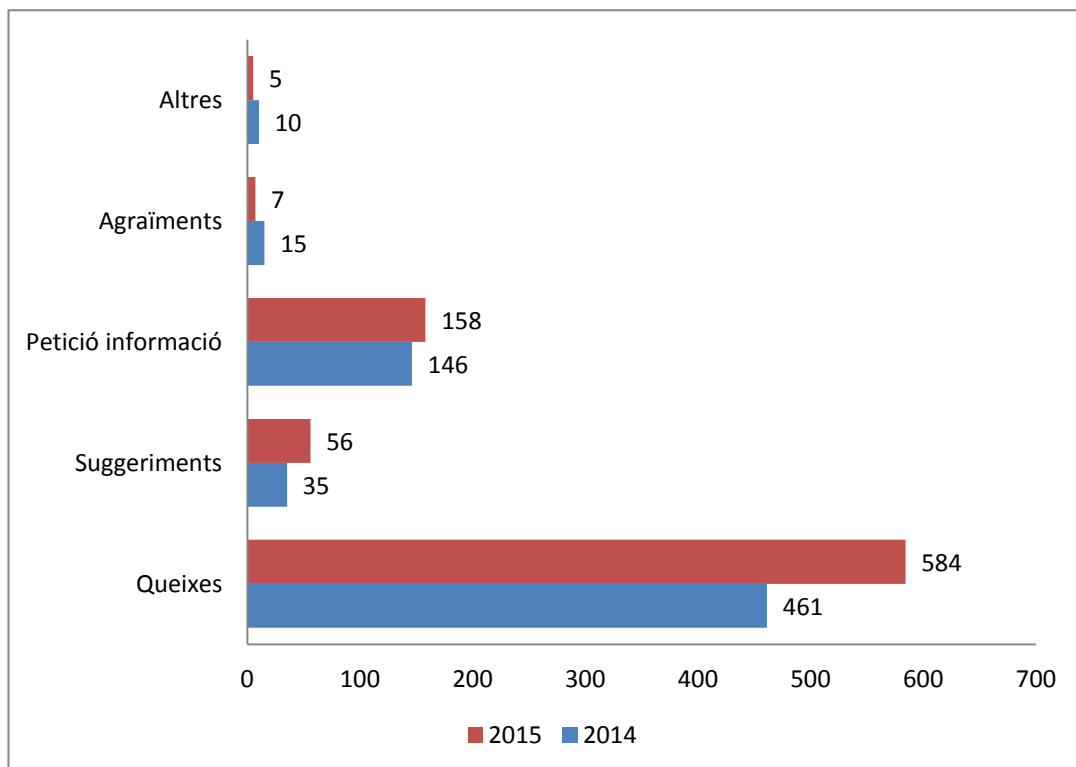




Mitjana de temps de resposta en dies



Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments





3.- Conclusions Q/S/P/A

El balanç del Projecte de Queixes , Suggeriments, Peticions i Agraïments de l'any 2015 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, que ens ha de permetre escoltar i recollir totes aquelles opinions de les persones de la vila amb la finalitat de fer-les **més co-responsables 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, ja des del començament del passat mandat municipal, el **govern de la Vila va donar un fort impuls a aquests projectes** i va prendre, entre altres mesures la de dedicar recursos humans per a gestionar-los .

Les principals conclusions que podem treure de l'anàlisi comparativa 2014-2015 del Projecte de Queixes , Suggeriments, Peticions i Agraïments, són:

- A) **NOMBRE D'ENREGISTRAMENTS: Augment d'un 17,65 % de les queixes, suggeriments, peticions i agraïments, hem passat de 667 l'any 2014 a 810 l'any 2015.** 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) **CANAL D'ENTRADA: L'augment més significatiu d'entrades han estat les instàncies que han passat de 101 l'any 2014 i 219 l'any 2015,** mentre els **altres canals** mantenen una **correlació similar, l'any 2014 : RMR 27, eTRAM 163, eMail 374 i l'any 2015: RMR 36, eTRAM 184, eMail 358.**
- C) **DISTRIBUCIÓ PER BARRIS: El barris de Centre Vila, El Canal, Riera Bonet, Les Conserves, La Granja, Riera Nova, Torrent de l'Hospital, Can Graner i Carretera han incrementat el nombre total de trameses a Q/S/P/A, també s'han registrat com a nou indret les trameses del barri Pont de la Cadena, que segurament abans es contava al barri del Canal i també s'ha anotat una queixa específica del Polígon industrial Riera del Molí. A la resta de barris el nombre d'entrades registrades és inferior a l'any 2014.**
- D) **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA: Via Pública i Manteniment, Mobilitat, Educació, Energia i Aigua, Personal i Organització, Medi Ambient, Salut, Habitatge i Esports són les temàtiques que s'han incrementat. S'han enregistrat noves temàtiques com Serveis Generals, Sanitat, Oficines administrativa i tècnica de SIT, Urbanisme i Edificació, Medi ambient i activitats, Ocupació, Innovació i empresa, Fira i Turisme, etc.. Hi ha hagut 2 anotacions singulars a Programes específics, relatives a l'oferiment voluntari d'acollida de persones refugiades arran del conflicte de l'Orient mitjà.**
- E) **DISTRIBUCIÓ PER ÀREES: L'Àrea de Sostenibilitat i Territori (453 entrades, el 55,92 % del total) és la que continua tenint el nombre màxim de queixes,**



suggeriments, peticions i agraïments. El segon lloc, l'any 2015 és per a l'Àrea de Serveis Personals, amb 146 entrades. Aquestes dues àrees incrementen el nombre total de registres respecte el 2014, mentre que l'Àrea d' Economia i Serveis Generals, amb 112 entrades, disminueix respecte el 2014 i també ho fan Alcaldia i Dipel

- F) NIVELL DE RESPOSTA: Ens mantenim en el nivell de resposta assolit l'any **2014 que va ser d'un 96,55%**, l'any **2015 ha estat un 96,91 %**, un lleugeríssim increment. El nivell de resposta de **l'àrea de SIT** ha millorat respecte de l'any **2014 que va ser d'un 92,42 %**, sent a l'any **2015 d'un 95,56%**, **esforç molt illoable** atès l' **increment en 157 entrades** en nombre absolut, una de les causes de l' increment és motivada perquè s'han tramès les instàncies de reclamacions de Via pública i Manteniment cap a Q/S/P/A, a fi que el servei se centri en l'actuació immediata i els remitents rebin la resposta des del sistema de Q/S/P/A. L'any 2014 cap de les altres àrees va registrar cap pendent de resposta mentre que el 2015, Dipel n'ha deixat pendent 1 i ASP 3, mantenint el nombre de respostes en ambdós casos a l'entorn d'un 98%. Alcaldia i Serveis Generals ho han complimentat tot.
- G) MITJANA TEMPS DE RESPOSTA: Un dels indicadors importants és la mitjana de temps de resposta, en el **2014 va ser de 10,14 dies** i en el **2015 ha estat de 9,22 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 2014** podem afirmar que, han estat assolits o que s'està treballant per aconseguir-les, com:

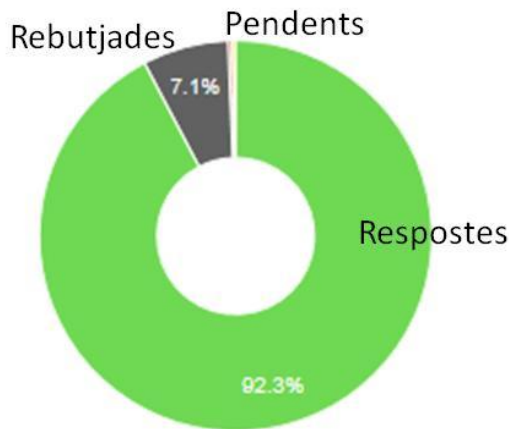
- a) **Millorar l'accessibilitat dels canals informàtics** per tramitar les queixes, suggeriments i agraïments mitjançant la renovació del web municipal.
- b) **Millorar l'encaix del nou canal APP** en el conjunt del projecte de queixes, suggeriment i agraïments
- c) **Millorar l'accessibilitat de l'Oficina 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.
- d) **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.
- e) **Aconseguir que les 5 àrees de l'Ajuntament superin el 95%** de queixes, suggeriments i agraïments tramitats.
- f) Aconseguir que la **mitjana de temps de resposta no superi els 10 dies**.
- g) **Continuar millorant els informes tècnics** de les àrees per tal de donar respostes més acurades i completes
- h) **Continuar mantenint els principals eixos qualitius 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.



4.- Resum i conclusions de les dades 2015 “APP CUIDEM MOLINS”

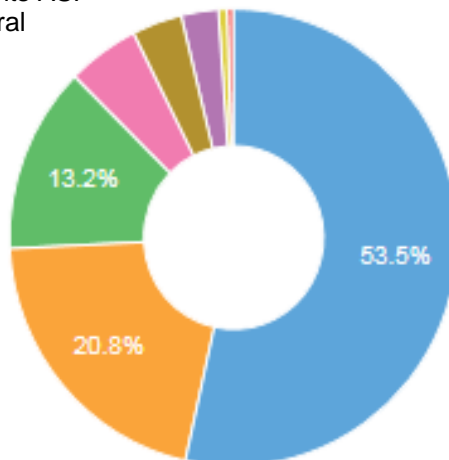
Des del mes de **març de l'any 2015** l'Ajuntament ha propiciat un nou canal de comunicació amb la ciutadania a través De l' **APP “Cuidem Molins”**, dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat.

- a) **NOMBRE D'INCIDÈNCIES/ENREGISTRAMENTS.** Se n'han rebut **724**, se n'han pogut respondre un **92,3 %**, rebutjades un **7,1 %**, i un **0,6 %** han quedat pendents.



- b) Les matèries més enregistrades han estat :

- 53,5 % Via pública.
- 20,8 % Neteja viària
- 13,2 % Parcs i jardins
- 5,2 % Enllumenat
- 3,6 % Plagues i animals domèstics
- 2,6 % 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

- a. **Mantenir el compromís de respondre en menys de 15 dies**, ja que el promig anual ha estat de 9,22 dies en el projecte de Q/S/P/A, tendir a mantenir-nos durant tot el 2016 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 qualitius 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. **Cal millorar l'actual sistema** , les principals millores poden de ser :

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
- BONA VISTA-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).

Molins de Rei, 8 de març de 2016

Eva Folquer Alonso
Regidora de Participació