



Ajuntament de
Mollet del Vallès

INFORME SOBRE QUEIXES I SUGGERIMENTS

AVALUACIÓ ANY 2022

Gener 2023

Ajuntament de Mollet del Vallès
Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

Contingut

1. Introducció

2. Mitjà de presentació

3. Evolució

4. Àmbits de servei

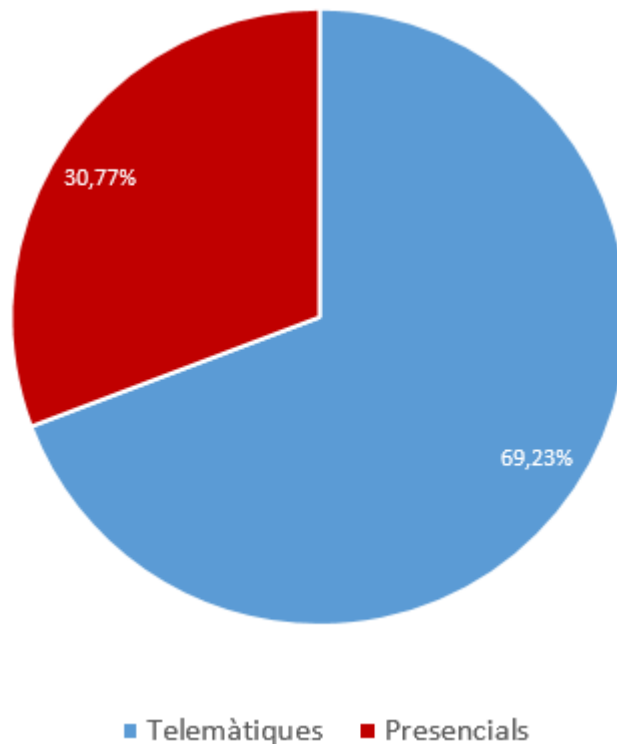
1. Introducció

Aquest breu informe recull algunes dades sobre les queixes i suggeriments presentats davant del registre general al llarg de l'any 2022.

Darrera el seguiment de les queixes i suggeriments hi ha la voluntat d'aprofitar l'oportunitat de millora que suposen les disconformitats o la insatisfacció ciutadana i també la convicció que cal seguir perfeccionant la gestió especialment en aquells aspectes que més preocupa a la ciutadania. Algunes de les cartes de serveis aprovades en els darrers anys incorporen també aquesta intenció i, per tant, l'avaluació de l'acompliment d'aquestes cartes dona compte també de fins a quin punt els diferents àmbits de gestió responen adequadament aquest deure de respondre i atendre les inquietuds i demandes que es formulen a través de les queixes i suggeriments.

2. Mitjà de presentació

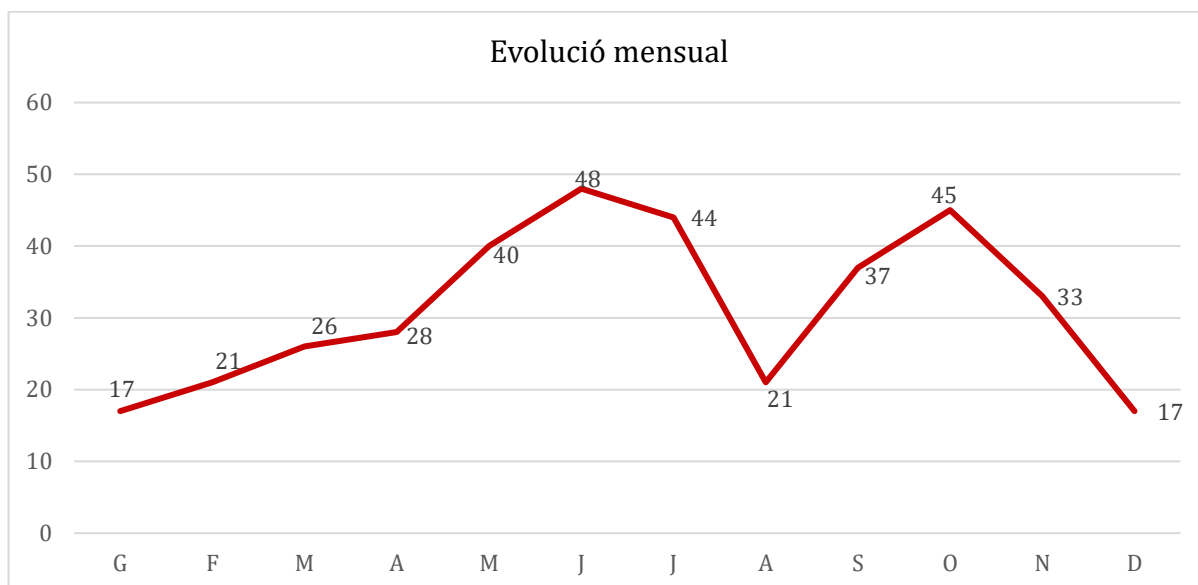
Els ciutadans utilitzen indistintament el mitjà presencial i el mitjà telemàtic per comunicar les seves queixes i suggeriments i habitualment ho fan en una proporció molt semblant a la resta d'entrades en el registre. Gairebé 7 de cada 10 queixes/suggeriments es presenten pel mitjà electrònic.



3. Evolució

Durant l'any 2022 es van presentar un total de **377 queixes o suggeriments**, una xifra molt similar a la de l'any 2021.

La presentació de queixes i suggeriments durant l'any 2022 va seguir l'evolució mensual següent:

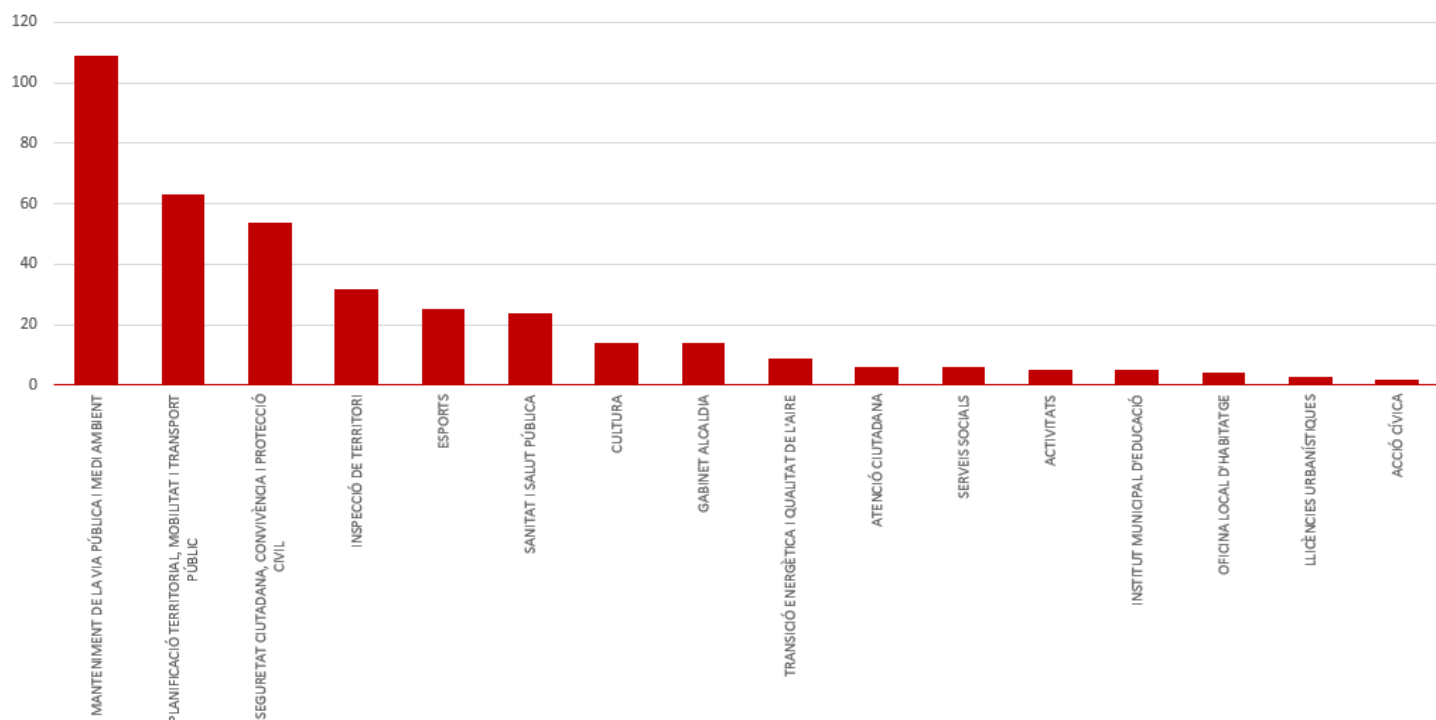


4. Àmbits de servei

Agrupades per àmbits temàtics dels serveis, les queixes i suggeriments de l'any presenten la següent distribució:

SERVEI	NUM. QS	%
MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA I MEDI AMBIENT	109	28,91
PLANIF. TERRITORIAL, MOBILITAT I TRANSPORT PÚBLIC	63	16,71
SEGURETAT CIUTADANA, CONVIVÈNCIA I PROT.CIVIL	54	14,32
INSPECCIÓ DE TERRITORI	32	8,49
ESPORTS	25	6,63
SANITAT I SALUT PÚBLICA	24	6,37
CULTURA	14	3,71
GABINET ALCALDIA	14	3,71
TRANSICIÓ ENERGÈTICA I QUALITAT DE L'AIRE	9	2,39
ATENCIÓ CIUTADANA	6	1,59
SERVEIS SOCIALS	6	1,59
ACTIVITATS	5	1,33
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ	5	1,33
OFICINA LOCAL D'HABITATGE	4	1,06
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	0,80
ACCIÓ CÍVICA	2	0,53
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	1	0,27
MERCAMOLLET, SL	1	0,27
TOTAL	377	100,0

Distribució per serveis



Tal i com s'observa en el gràfic, els àmbits més vinculats al manteniment de la via pública, la neteja, els residus, són objecte de gairebé un 30% de les queixes i suggeriments dels ciutadans. Aquest àmbit mostra un comportament negatiu amb un creixement del 33%.

La gestió de la mobilitat i la via pública ocupa el segon lloc amb un total de 63 el que suposa un augment del 40% respecte l'any 2021. Seguretat ciutadana, que agrupa queixes relacionades amb el trànsit, el civisme o la convivència, ocupa el tercer lloc en nombre de queixes i suggeriments i experimenta un descens del 8,5% respecte l'any passat.

Aquests tres àmbits concentren gairebé un 60% del total de les queixes i suggeriments presentades.