

2023

Informe sobre queixes i suggeriments

AVALUACIÓ ANY 2023

Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat De Serveis

Febrer de 2024



Ajuntament de Mollet del Vallès

Contingut

1. Introducció

2. Evolució

3. Mitjà de presentació

4. Queixes i suggeriments per servei

5. Queixes i suggeriments per tema

6. Algunes conclusions i propostes

Versió del document: 2.0 – Febrer 2024

Dades extretes de TEO i Alba-Registre de 2023

1. Introducció

Aquest informe recull algunes dades sobre les queixes i suggeriments presentats davant del registre general al llarg de l'any 2023.

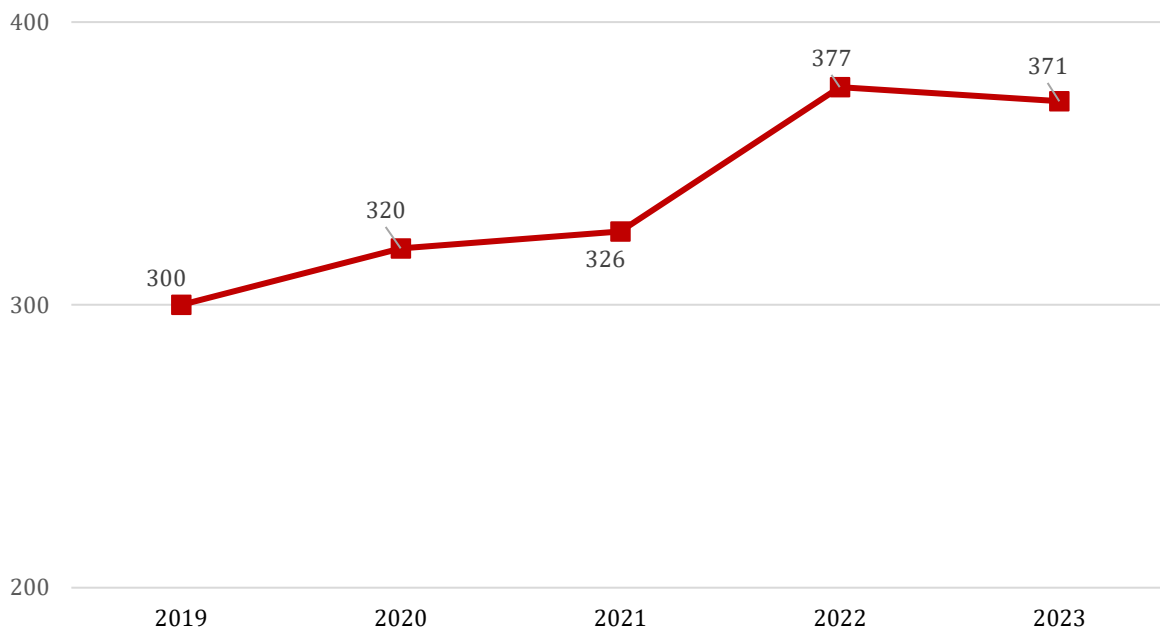
Darrera el seguiment de les queixes i suggeriments hi ha la voluntat d'aprofitar l'oportunitat de millora que suposen les disconformitats o la insatisfacció ciutadana i també la convicció que cal seguir perfeccionant la gestió especialment en aquells aspectes que més preocupa a la ciutadania.

La gestió de les queixes i suggeriments mostra també de quina manera i amb quin abast l'organització actua d'acord amb els principis de bon govern que recull el *Codi ètic i de bon govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens instrumentals* que fou aprovat en el Ple del 30 de maig de 2016. En aquest sentit, respondre a les necessitats de la ciutadania amb rapidesa, resoldre els problemes i atendre les demandes que es plantegin en un temps raonable ha de ser un principi d'identitat de la cultura de servei públic municipal.

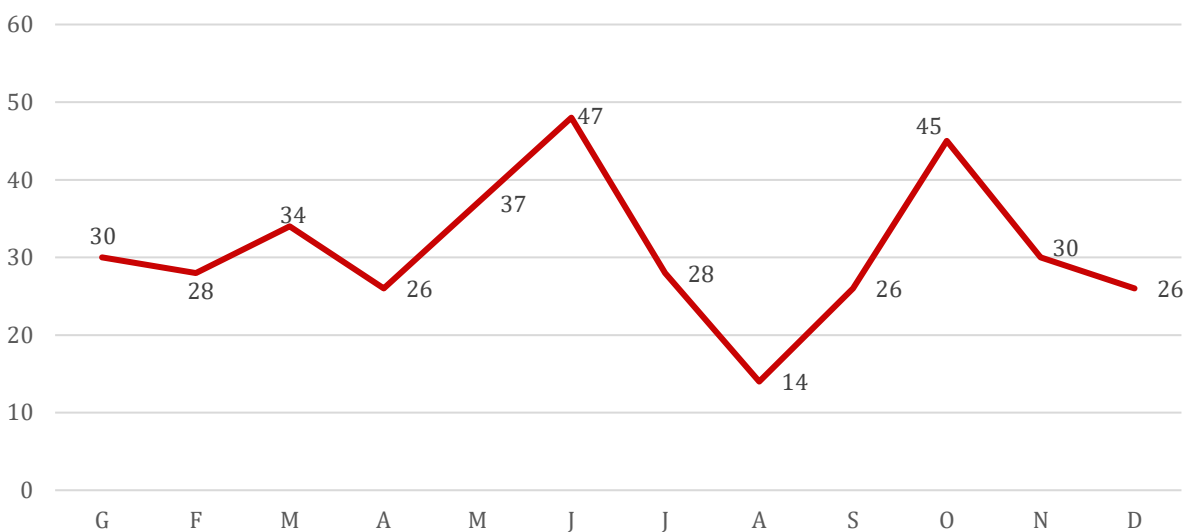
L'informe de 2023, a banda de recollir les dades habituals, incorpora una classificació temàtica que pot ajudar a entendre millor de què es queixa la ciutadania i, per tant, en quins àmbits d'actuació cal posar atenció.

2. Evolució

Durant l'any 2023 es van presentar un total de **371 queixes o suggeriments**, una xifra molt similar a les dels darrers dos anys.

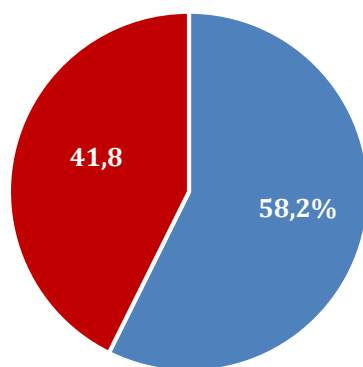


Al llarg de 2023, la presentació de queixes i suggeriments va seguir l'evolució mensual següent:



3. 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. Enguany, però, les queixes/suggeriments que es presenten pel mitjà electrònic han disminuït lleugerament.



■ Telemàtiques ■ Presencials

4. Queixes i suggeriments per servei

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

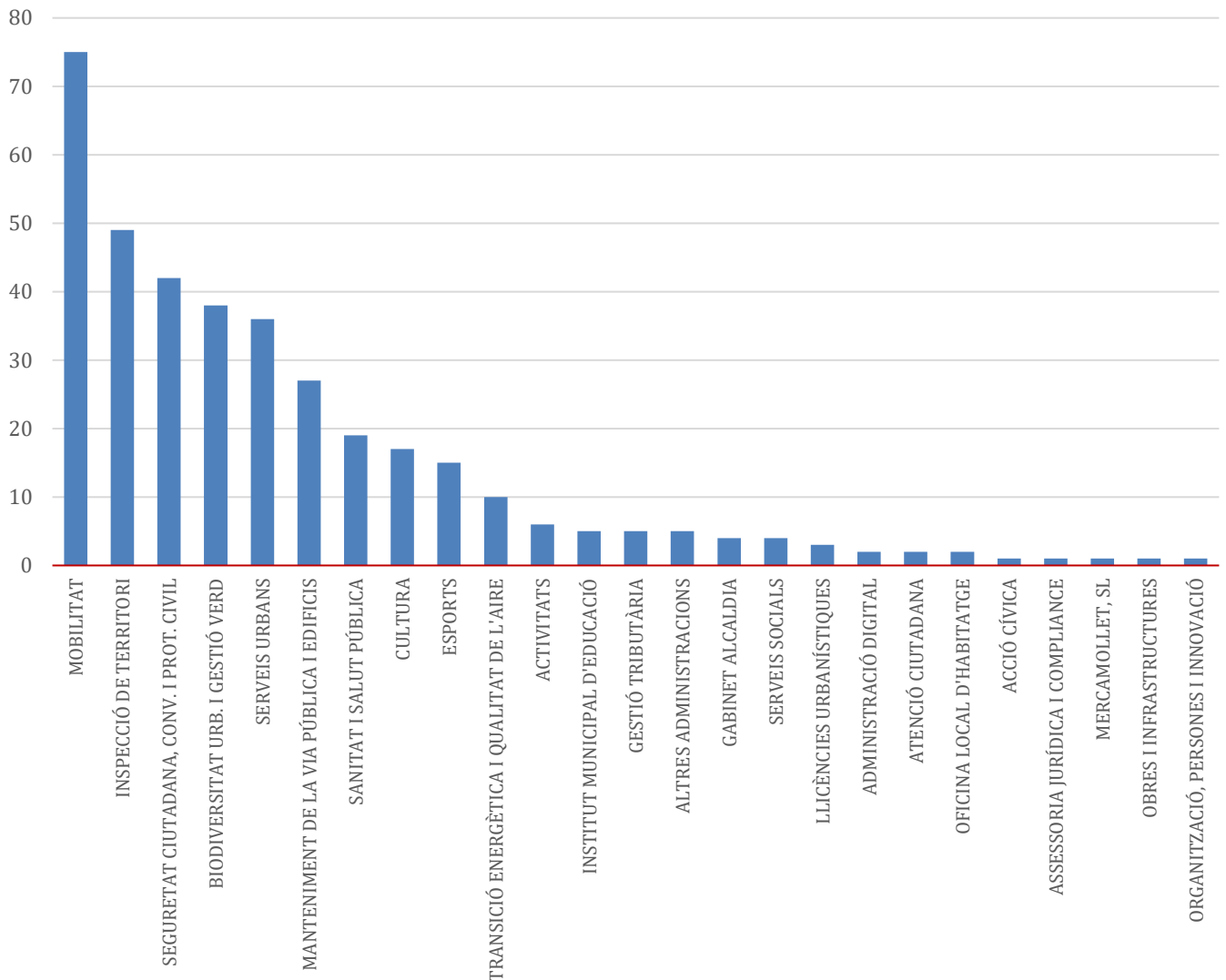
SERVEI - GRUP DE TREBALL	Núm. QS	%
MOBILITAT	75	20,2
INSPECCIÓ DE TERRITORI	49	13,2
SEGURETAT CIUTADANA, CONVIVÈNCIA I PROTECCIÓ CIVIL	42	11,3
BIODIVERSITAT URBANA I GESTIÓ DEL VERD	38	10,2
SERVEIS URBANS	36	9,7
MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA I EDIFICIS	27	7,3
SANITAT I SALUT PÚBLICA	19	5,1
CULTURA	17	4,6
ESPORTS	15	4,0
TRANSICIÓ ENERGÈTICA I QUALITAT DE L'AIRE	10	2,7
ACTIVITATS	6	1,6
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ	5	1,3
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	5	1,3
GABINET ALCALDIA	4	1,1
SERVEIS SOCIALS	4	1,1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	0,8
ADMINISTRACIÓ DIGITAL	2	0,5
ATENCIÓ CIUTADANA	2	0,5
OFICINA LOCAL D'HABITATGE	2	0,5
ACCIÓ CÍVICA	1	0,3
ASSESSORIA JURÍDICA I COMPLIANCE	1	0,3
MERCAMOLLET, SL	1	0,3
OBRES I INFRASTRUCTURES	1	0,3
ORGANITZACIÓ, PERSONES I INNOVACIÓ	1	0,3
<i>Altres administracions</i>	5	1,3
	371	100

Tal i com s'observa en les dades i el gràfic següent, els àmbits més vinculats al manteniment de la via pública, la neteja viària, els residus, són objecte de més del 30% del total de les queixes i suggeriments dels ciutadans. Aquest àmbit mostra un comportament similar a l'any 2022 però amb una lleu millora.

En canvi, la gestió de la mobilitat i la via pública ocupa ara el primer lloc en núm. de queixes i suggeriments amb un total de 75 queixes el que suposa un augment de més del 15% respecte l'any 2022. Les queixes de mobilitat estan vinculades a la gestió de les reserves d'estacionament, l'aparcament incívic, el transport urbà, el funcionament de les zones blaves o l'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.

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 novament un descens en relació amb les dades dels darrers dos anys. Destaquen les queixes vinculades a comportaments incívics o mal ús de l'espai públic així com les molèsties per sorolls.

Distribució per serveis



5. Queixes i suggeriments per tema

Més enllà de la distribució en els grups de treball i serveis que configuren l'estructura organitzativa, la identificació de temàtiques pot ajudar a entendre millor de què es queixa la ciutadania de Mollet.

Destaquem el següent:

La neteja i el manteniment de la via pública

La neteja viària i el manteniment de la via pública també motiva la queixa ciutadana en aspectes com l'horari, les molèsties del servei de neteja, la manca d'actuació o actuació insuficient en algunes zones així com la detecció de desperfectes a la via pública que no semblen rebre l'atenció i la diligència suficients. Gairebé el 18% de les queixes afecten a aquest àmbit (neteja viària 10,2% i manteniment de la via pública un 7,5%).

Els sorolls

Les dades mostren que els sorolls són una de les preocupacions ciutadanes principals. Aquestes queixes estan sovint vinculades a les activitats festives i culturals organitzades per l'Ajuntament o entitats ciutadanes i en altres ocasions a l'activitat de les escoles que implica música a alt volum de manera habitual. Aquest tipus de queixes suposen un 12,6% del total.

L'estacionament

L'àmbit de mobilitat també és motiu de queixa, especialment en allò relatiu a l'estacionament i les mesures d'accessibilitat. Aquestes queixes mostren preocupació per la dificultat o les conductes incíviques en l'aparcament, però també el descontent en la gestió de les reserves d'estacionament, els guals i les mesures dissuasives a l'aparcament incívic com les pilones. Les zones blaves o el transport urbà així com d'altres temes de caràcter divers també són objecte d'insatisfacció si bé en menor grau. Suposen un 12,1% del total.

L'arbrat

La gestió del verd urbà, especialment en allò relatiu a l'estat de l'arbrat i a les actuacions de poda són habitualment motiu de queixa de diversa naturalesa. A aquest tipus de queixes, cal afegir-hi aquelles que mostren preocupació per l'estat de manteniment d'alguns parcs de la ciutat. Juntament amb les queixes relacionades amb els parcs i jardins de la ciutat, suposen un 8,4% del total.

Seguretat ciutadana

Sota aquest àmbit temàtic s'hi agrupen principalment aquelles queixes formulades amb la intenció que hi hagi intervenció o presència policial davant de comportaments incívics, que atempten contra la convivència o són constitutius de possibles delictes. En aquest sentit, es tracta majoritàriament de reclamacions d'actuació més que no pas de queixes motivades per actuacions ja realitzades. Si a aquestes queixes s'hi sumen les agrupades sota l'àmbit temàtic del civisme, es pot inferir que existeix una preocupació important per les conseqüències de les conductes incíviques. Aquest tipus de queixes suposen un 6,5% del total.

Les plagues

Les molèsties que suposa l'aparició de diverses plagues que envaeixen l'espai públic i privat apareixen també entre els motius de queixa més rellevants en nombre. Coloms, rates, paneroles són les plagues més habituals si ens atenem a les queixes formulades en aquest àmbit. Suposen un 5,4% del total.

Els equipaments

L'estat de manteniment d'alguns equipaments continua estant present en l'estadística de reclamacions ciutadanes, especialment pel que fa als equipaments educatius i esportius. Cal afegir que en aquest tipus de queixa s'hi comptabilitzen també les queixes per molèsties originades per les activitats que es realitzen en aquests equipaments. Suposen un 5,1% del total.

TEMA	NÚM. QS	%
SOROLLS	47	12,7
ESTACIONAMENT I ACCESSIBILITAT	45	12,1
NETEJA VIÀRIA	38	10,2
ALTRES	32	8,6
MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA	28	7,5
SEGURETAT CIUTADANA	24	6,5
ARBRAT	23	6,2
PLAGUES	20	5,4
EQUIPAMENTS	19	5,1
MOBILITAT. ALTRES	15	4,0
TRANSPORT URBÀ	15	4,0
PARCS I JARDINS	8	2,2
TERRASSES	8	2,2
MOLÈSTIES ACTIVITATS	7	1,9
TRIBUTS	7	1,9
ZONA BLAVA	6	1,6
CIVISME	5	1,3
CONTAMINACIÓ	4	1,1
OBRES	3	0,8
SERVEIS SOCIALS	4	1,1
ENLLUMENAT	3	0,8
ATENCIÓ CIUTADANA	2	0,5
ESPORTS	2	0,5
HABITATGE	2	0,5
HORTS	2	0,5
SEU ELECTRÒNICA	2	0,5

6. Algunes conclusions i propostes

En el darrer informe de queixes del Síndic Personer (2022), ja s'indicava que moltes queixes rebudes tenen relació amb el temps i/o la qualitat de la resposta per part dels diferents serveis municipals i recomanava fer-ne *un estudi intern que permeti identificar el temps de resposta i valorar mecanismes de millora que, d'una banda, redueixin els temps d'espera i, d'una altra, reverteixin en un increment de la percepció de qualitat per part de la ciutadania.*

Algunes de les dades d'aquest informe condueixen a l'evident conclusió que cal esmerçar majors esforços en l'atenció, gestió i resolució de les queixes.

Però més enllà d'això cal considerar les recomanacions següents:

Protocol de gestió de les queixes i suggeriments

L'establiment d'un protocol de gestió de les queixes i suggeriments que sigui d'obligat compliment ben segur que milloraria els paràmetres avaluats.

Es tracta de fixar per a tota l'organització un sistema de gestió que permeti:

- garantir la resposta a totes les queixes i suggeriments
- definir amb major precisió la tipologia i la consegüent derivació de queixes i suggeriments
- integrar i homogeneïtzar la gestió de queixes i suggeriments
- definir i homogeneïtzar l'estil de resposta
- assegurar la resposta en termini raonable
- obtenir informació de valor per a la gestió i la presa de decisions

Caldrà veure quina és la millor fórmula per tal d'aprovar i, especialment, per tal d'impulsar l'adopció del protocol. Actualment s'està redactant una proposta que caldrà consensuar i compartir.

Avaluació continuada

L'avaluació de les queixes és per si mateixa una mesura eficaç per detectar com el sistema de gestió atén adequadament les queixes i suggeriments i en aquest sentit és important que la informació que aporta l'avaluació arribi periòdicament als responsables.

També cal facilitar que el personal d'atenció pugui tenir accés a l'estat de situació d'una queixa i pugui informar-ne al ciutadà quan aquest s'hi adreça per saber si ja s'ha resolt allò que ha motivat la seva queixa.

