



Ajuntament de
Mollet del Vallès

INFORME SOBRE QUEIXES I SUGGERIMENTS

AVALUACIÓ ANY 2021

Febrer 2022

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

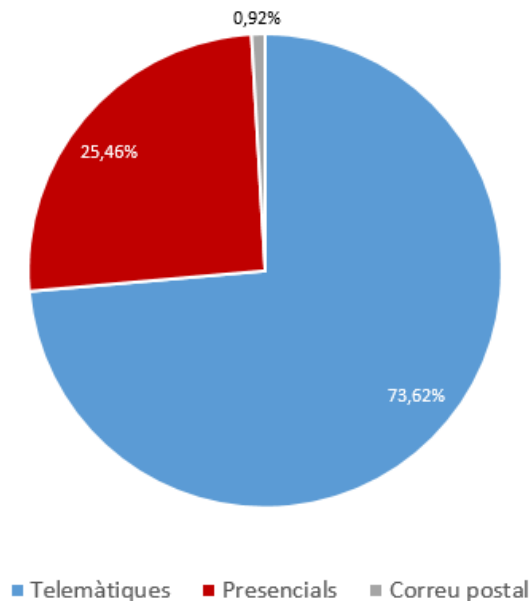
1. Introducció

Aquest breu informe recull algunes dades sobre les queixes i suggeriments presentats davant del registre general al llarg de l'any 2021.

Darrere 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 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. L'any 2020 la presentació telemàtica va créixer notablement fins al punt que tres de cada quatre queixes foren presentades a través de la seu electrònica i durant el 2021 aquesta tendència es confirma. Gairebé 7 de cada 10 queixes/suggeriments es presenten pel mitjà electrònic.



3. Evolució

Durant l'any 2021 es van presentar un total de **326 queixes o suggeriments**, una xifra molt similar a la de l'any 2020.

La presentació de queixes i suggeriments durant l'any 2021 va seguir l'evolució mensual següent:

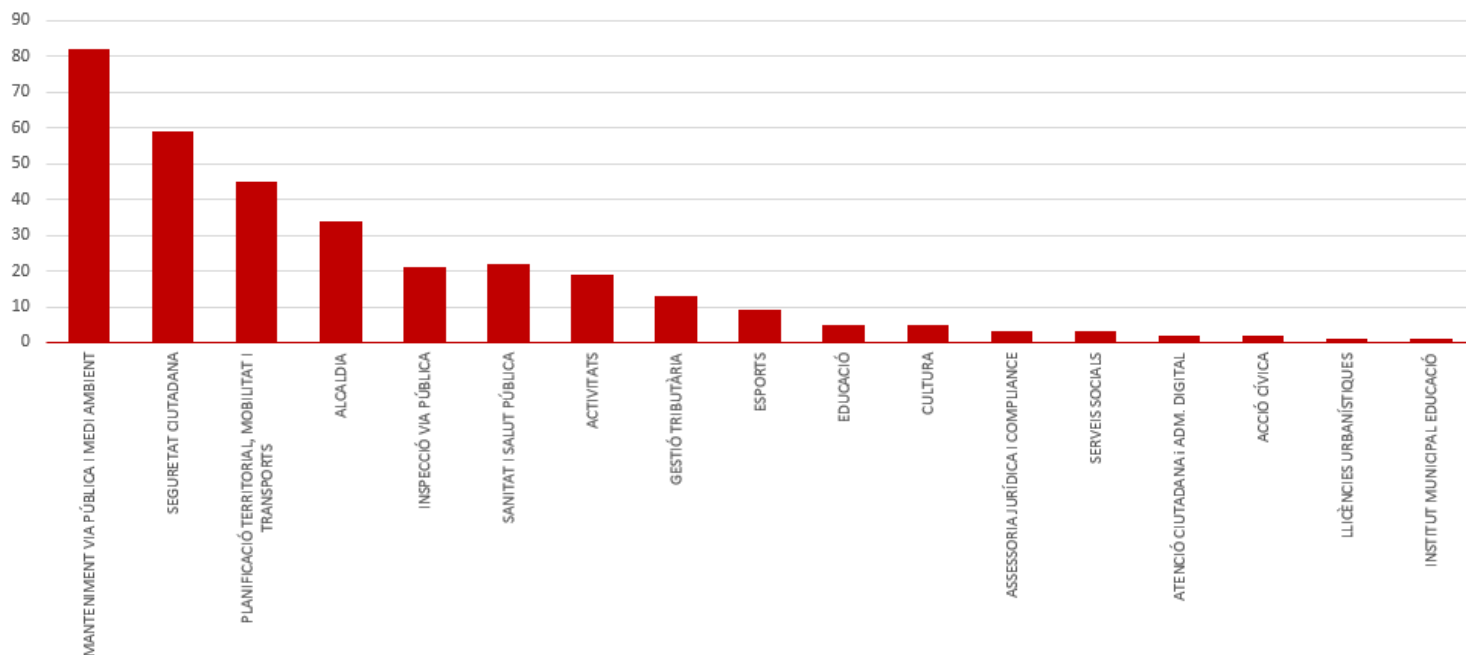


4. Àmbits de servei

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

SERVEI	NUM. QS	%
MANTENIMENT VIA PÚBLICA I MEDI AMBIENT	82	25,2
SEGURETAT CIUTADANA	59	18,1
PLANIFICACIÓ TERRITORIAL, MOBILITAT I TRANSPORTS	45	13,8
ALCALDIA	34	10,4
INSPECCIÓ VIA PÚBLICA	21	6,4
SANITAT I SALUT PÚBLICA	22	6,7
ACTIVITATS	19	5,8
GESTIÓ TRIBUTÀRIA	13	4,0
ESPORTS	9	2,8
EDUCACIÓ	5	1,5
CULTURA	5	1,5
ASSESSORIA JURÍDICA I COMPLIANCE	3	0,9
SERVEIS SOCIALS	3	0,9
ATENCIÓ CIUTADANA i ADM. DIGITAL	2	0,6
ACCIÓ CÍVICA	2	0,6
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	1	0,3
INSTITUT MUNICIPAL EDUCACIÓ	1	0,3
	326	100,0

Distribució per serveis



Tal i com s'observa clarament en el gràfic, els àmbits més vinculats al manteniment de la via pública, la neteja, els residus, són objecte d'un 25% de les queixes i suggeriments dels ciutadans. Seguretat ciutadana, que agrupa queixes relacionades amb el trànsit, el civisme o la convivència, ocupa el segon lloc en nombre de queixes i suggeriments, mentre que la gestió de la mobilitat i la via pública ocupa el tercer lloc amb un total de 45 queixes presentades. Aquests tres àmbits concentren un 57% de les queixes i suggeriments.