

## Actualitat

# L'Ajuntament crea una unitat de gestió de les queixes i suggeriments que li arriben de la ciutadania

Dijous 2 de desembre de 2004

L'Ajuntament de Castellar del Vallès ha creat aquest mes de desembre una unitat de gestió de les consultes, les queixes i els suggeriments que li fa arribar la ciutadania. El nou departament té per objectiu millorar l'agilitat, l'eficàcia i l'eficiència en les respostes que es donen a qualsevol persona que s'adreça a l'administració local. La unitat de gestió de queixes estarà situada a la planta baixa de l'Ajuntament, al mateix lloc on es troba l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). D'aquesta manera, des d'un mateix espai s'assumirà la funció de defensar el ciutadà, independentment si la queixa o el suggeriment afecta el sector privat o el públic. El nou departament canalitzarà la gestió de tots els missatges que requereixen d'una resposta i que arriben a l'Ajuntament per escrit, per telèfon o per Internet. Sigui quina sigui la via d'entrada de les queixes, l'Ajuntament s'ha fixat el repte de donar una primera resposta al ciutadà abans que passi una setmana de la recepció del missatge. A més, també procurarà que la resposta definitiva arribi com a norma general en un màxim de 30 dies. Per tal de garantir aquests compromisos, l'Ajuntament ha redactat un protocol intern d'actuació que implica tècnics municipals de tots els departaments de l'Ajuntament en la gestió de les respostes al ciutadà. De moment, la gestió de queixes i suggeriments se centralitzarà a través del TRAM, la plataforma digital de tràmits desenvolupada per l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) i de la qual Castellar del Vallès és el municipi pilot. Amb tot no es descarta que un futur es puguin utilitzar aplicacions informàtiques més avançades complementàries al TRAM. La creació d'una unitat municipal de queixes i suggeriments és una mesura que s'inclou dins el projecte de millora del Servei d'Atenció al Ciutadà, que en l'actualitat es troba en fase d'elaboració i que quedarà enllestit durant el primer trimestre del 2005. **500 missatges per Internet** Aquest 2004, s'ha consolidat l'ús del web [www.castellarvalles.org](http://www.castellarvalles.org) com a una eina útil per relacionar-se amb l'Ajuntament. Des que es va posar en marxa el nou portal municipal, el setembre de l'any passat, uns 360 usuaris han fet arribar en total unes 500 queixes, suggeriments i/o consultes. De tots aquests missatges, un 45% són consultes, un 33% correspon a queixes o incidències, i el 9%, a suggeriments. El 13% restant són agraïments i altres missatges de poca consideració. Si es fa un rànquing sobre la tipologia de missatges que han arribat per Internet, en primer lloc es troben les queixes i avisos relacionats amb la via pública, incloent la neteja viària i la recollida d'escombraries, amb un total de 79 missatges. El segon lloc l'ocupen les queixes, consultes i suggeriments relacionats amb temes urbanístics, amb 59 missatges. I el tercer lloc és per a tots aquells aspectes que són competència de la Policia Local, amb un total de 41 missatges. En relació a les preguntes més habituals que el ciutadà ha fet arribar a l'Ajuntament mitjançant la pàgina web, destaquen les consultes de l'agenda cultural (27), de convocatòries d'habitatges socials (25), de tràmits municipals (19) i de processos d'oposicions (18), sense oblidar tampoc les consultes d'adreces i telèfons (16) o les preguntes que genera el fenomen Dani Pedrosa (16). Pel que fa al temps de resolució dels missatges, l'Ajuntament ha trigat de mitjana quatre dies per donar una primera resposta i dotze dies per respondre definitivament al ciutadà. Un 30% dels missatges s'han contestat el mateix dia de rebre's el missatge; un 50% s'ha respost abans d'una setmana; un 10%, s'ha respost després de la primera setmana i abans d'un mes. Per tant, un 10% de respostes definitives estarien fora d'un termini òptim, ja que s'han efectuat després d'un mes. Una de les prioritats amb la creació de la unitat de queixes és millorar aquestes estadístiques de resposta. Així mateix, també es treballaran indicadors per avaluar el grau de satisfacció del ciutadà envers les respostes que li dona l'administració i per comprovar si els compromisos d'actuació que es van adquirint es compleixen o no.