



# Queixes i Suggeriments

Informatiu d'incidències, queixes, suggeriments i agraïments

**Volum de queixes rebudes : 2.222**

- > El 26% referents a neteja i residus.
- > El 22% referents al manteniment de la via pública.
- > El 11% referents als parcs i jardins i als serveis a les persones.

**Butlletí : 23**

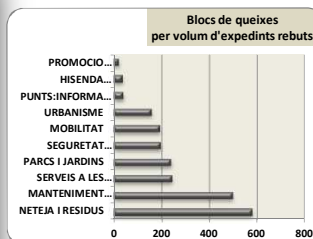
**RESUM any 2013**

**Volum de queixes rebudes aquesta quinzena:**

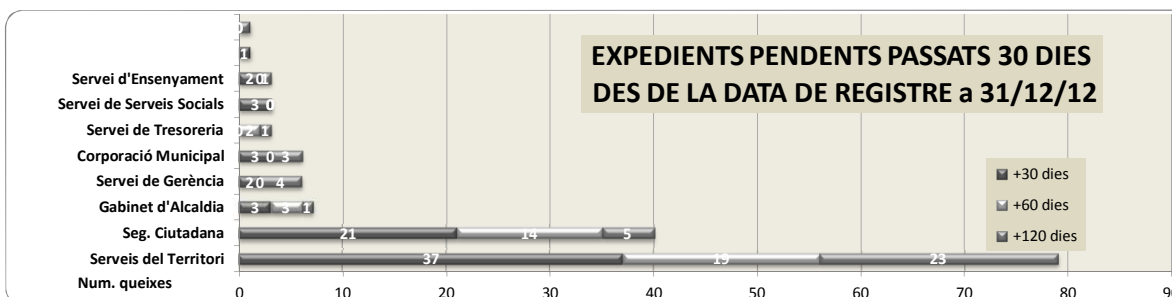
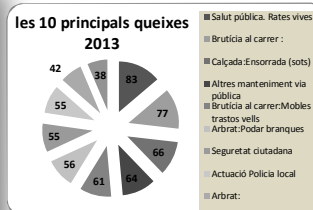
Ambit de la Queixa i Suggeriment	Tipus de Queixa i Suggeriment	%		NOMBRE TOTAL	PENDENTS RESPOSTA :		TANCATS
		Ambit	Tipus		TECNICS	CIUTADANS	
URBANISME	Habitatges i rehabilitació		1%	30	16	0	14
	Solars privats		1%	20	0	0	20
	Obra pública		1%	20	0	0	20
	Manteniment edificis municipals		1%	20	4	1	15
	Llicències Activitats		1%	20	3	3	14
	Paisatge - Camins rurals		1%	18	2	0	16
	Llicències Obres		1%	12	0	1	11
	Altres temes de llicències		0%	9	2	0	7
	Altres Urbanisme	7%	0	9	1	1	7
	NETEJA I RESIDUS	Brutícia al carrer :		11%	253	4	10
Contenidors de brossa:			5%	101	1	5	95
Personal de neteja:			2%	36	1	2	33
Contenidor d'escombraries orgàniques:			1%	30	0	0	30
Altres temes de l'estat de neteja			1%	31	0	0	31
Paperera:			1%	26	1	1	24
Neteja Solars privats			1%	24	0	0	24
Contenidor de paper i cartró:			1%	22	1	0	21
Contenidor d'envasos:			1%	21	0	5	16
Suggeriment de l'estat de neteja			1%	14	1	0	13
Contenidor de vidre:			0%	11	0	0	11
Neteja Solars municipals		26%	0	10	0	1	9
Arbrat:			5%	115	1	1	113
Parcs i jardins:			3%	60	0	0	60
PARCS I JARDINS	Altres temes de parcs i jardins		1%	26	0	0	26
	Font de boca:		1%	17	0	0	17
	Parterres amb plantes:		0%	11	1	0	10
	Suggeriments de parcs i jardins	11%	0	11	0	0	11
MANTENIMENT VIA PÚBLICA	Calçada:		5%	113	1	4	108
	Mobiliari urbà		4%	91	0	0	91
	Vorera		4%	88	0	1	87
	Enllumenat:		3%	68	2	2	64
	Altres manteniment via pública		3%	66	2	0	64
	Clavegueram:		1%	21	0	0	21
	Rases i guals al carrer		1%	20	0	1	19
	Via Pública: Desperfectes senyalització		0%	9	0	0	9
	Tanca:		0%	8	0	0	8
	Suggeriments manteniment via pública		0%	8	0	0	8
	Cementiri Municipal. Equipament	22%	0	7	0	0	7
MOBILITAT	Circulació i senyalització		5%	111	0	10	101
	Transport urbà		1%	33	0	1	32
	Suggeriments circulació - senyalització i		1%	17	0	1	16
	Altres circulació - senyalització i		1%	22	0	2	19
	Transport interurbà	9%	0	10	0	0	10
SEGURETAT CIUTADANA	Seguretat ciutadana		2%	55	1	1	53
	Actuació Policia local		2%	55	2	1	52
	Vehicles abandonats		2%	37	0	0	37
	Altres seguretat ciutadana		1%	19	1	0	18
	Seguretat ciutadana. Animals domèstics		1%	12	0	2	10
	Soroll a la Via Pública		0%	11	0	0	11
	Vehicles mal estacionats		0%	6	0	0	6
	Suggeriments seguretat ciutadana	9%	0	2	0	0	2
HISENDA MUNICIPAL	Impostos i taxes		1%	14	0	0	14
	Multes		0%	11	0	0	11
	Gestió tributària i cadastre		0%	7	1	0	6
	Altres Hisenda		0	4	1	0	3
PUNTS D'ATENCIÓ	Internet, WEB : tràmits, pagaments, ,		0%	9	0	1	8
	Altres informació i atenció		1%	21	0	2	19
	Internet, WEB, contingut general ,		0%	5	0	0	5
	Telèfon 010		0%	2	0	0	2
	Publicitat en premsa		0	2	0	0	2
PARTICIPACIO CIUTADANA	Gent Gran		0%	4	0	1	3
	Suggeriments civisme		0%	4	0	0	4
	Altres participacio ciutadana		0%	2	0	0	2
	Acollida	4%	0	1	0	0	1
SERVEIS A LES PERSONES	Salut pública		8%	184	2	1	181
	Cultura		1%	28	4	0	24
	Esports		1%	21	3	0	18
	Ensenyament		0%	8	1	0	7
	Altres Serveis a les Persones		0%	2	0	0	2
	Serveis Socials - Acollida		0%	1	0	0	1
	Oficina Cementiri Municipal	11%	0	1	0	0	1
PROMOCIO ECONOMICA	Fires		0%	7	0	1	6
	Comerc		0%	6	0	0	6
	Ocupació		0%	5	0	2	3
	Suggeriments promoció econòmica		0%	1	0	0	1
AGRAÏMENTS	Turisme	1%	0	2	0	1	1
	Agraïments	0%	0%	4	0	0	4
<b>TOTALS</b>				<b>2222</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>2095</b>

>> **Balanç. Evolució, comparativa, anys 2012 i 2013:**

Comparatiu per Serveis:	any 2013	any 2012	variació anual
NETEJA I RESIDUS	579	641	-10%
MANTENIMENT VIA PÚBLICA	499	508	-2%
SERVEIS PERSONALS	245	219	12%
PARCS I JARDINS	240	274	-12%
SEGURETAT CIUTADANA	197	207	-5%
MOBILITAT	193	169	14%
URBANISME	158	152	4%
ATENCIÓ CIUTADANA I COMUNICACIÓ	39	46	-15%
HISENDA MUNICIPAL	36	52	-31%
PROMOCIÓ ECONÒMICA	21	17	24%
PARTICIPACIÓ CIUTADANA	11	9	22%
Altres queixes i suggeriments	4	24	-83%
<b>TOTAL</b>	<b>2222</b>	<b>2318</b>	

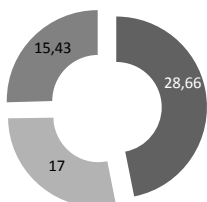


Comparatiu de les principals queixes	any 2013	any 2012	variació anual
Salut pública. Rates vives	83	59	41%
Brutícia al carrer :	77	45	71%
Mobles i trastos vells	61	106	-42%
Arbrat:Podar branques	56	61	-8%
Calçada:Ensorrada (sots)	66	60	10%
Altres manteniment via pública	64	57	12%
Seguretat ciutadana	55	68	-19%
Polícia local	55	62	-11%
Mobiliari urbà: Pilonos	38	40	-5%
Neteja Solars privats	24	62	-61%



**DIES: TEMPS MIG DE RESOLUCIÓ any 2013**

- De les rebudes: total any 2013
- De les rebudes: mes anterior
- De les rebudes: del present mes



**VOLUM DE QUEIXES I SUGGERIMENTS ANYS 1997...2013, COMPARATIVA I TENDÈNCIA**

