



Ajuntament de Manresa

Queixes i Suggeriments

Volum de queixes rebudes : 1628

- > El 25% referents a neteja i residus.
- > EL 21% referents al manteniment de la via pública.
- > El 15% referents als parcs i jardins.

**BALANÇ:
d'1 de gener
al 30 de setembre
2014**

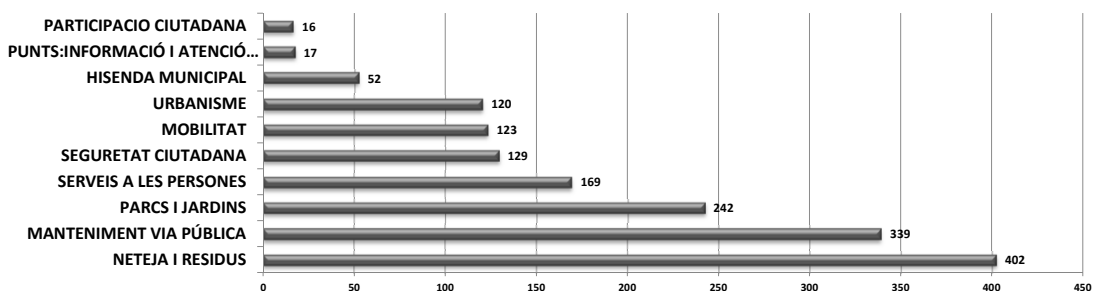
Volum de queixes rebudes durant el període:

Ambit de la Queixa i Suggeriment	Tipus de Queixa i Suggeriment	%		NOMBRE TOTAL	PENDENTS RESPOSTA :		TANCATS	
		Ambit	Tipus		TECNICS	CIUTADANS		
URBANISME	Paisatge - Camins rurals		2%	27	5	0	21	
	Habitatges i rehabilitació		1%	19	10	0	9	
	Solars privats		1%	14	1	0	12	
	Obra pública		0%	6	0	2	4	
	Manteniment edificis municipals		1%	17	2	2	13	
	Llicències Obres		0%	7	2	0	5	
	Llicències Activitats		1%	16	6	1	9	
	Suggeriments Urbanisme		0%	2	1	0	1	
	Altres Urbanisme	7%	1%	12	6	1	5	
	NETEJA I RESIDUS	Contenidor d'escombraries orgàniques:		1%	24	2	3	19
Contenidor de vidre:			0%	6	0	0	6	
Contenidor de paper i cartró:			1%	9	0	0	9	
Contenidor d'envasos:			0%	8	2	0	6	
Contenidors de brossa:			4%	65	2	3	60	
Personal de neteja:			1%	20	2	4	14	
Brutícia al carrer :			11%	183	5	11	167	
Neteja Solars municipals			0%	7	0	1	6	
Neteja Solars privats			2%	28	2	0	19	
Paperera:			1%	11	0	2	9	
Suggeriment de l'estat de neteja			1%	12	0	1	11	
Altres temes de l'estat de neteja		25%	2%	30	1	8	21	
PARCS I JARDINS		Parcs i jardins:		4%	57	0	0	57
	Arbrat:		8%	126	0	6	120	
	Font de boca:		1%	18	0	0	18	
	Parterres amb plantes:		1%	9	0	0	9	
	Suggeriments de parcs i jardins		1%	12	0	1	11	
	Altres temes de parcs i jardins	15%	1%	20	0	1	19	
	MANTENIMENT VIA PÚBLICA	Enllumenat:		4%	64	4	1	59
		Calçada:		5%	87	2	3	82
		Vorera		4%	59	1	4	54
Clavegueram:			1%	15	0	1	14	
Mobiliari urbà			2%	38	1	0	37	
Tanca:			0%	2	0	0	2	
Rases i guals al carrer			2%	25	0	0	25	
Cementiri Municipal. Equipament			1%	9	1	0	8	
Via Pública: Desperfectes senyalització			0%	6	0	0	6	
Suggeriments manteniment via pública			0%	5	0	0	5	
Altres manteniment via pública		21%	2%	29	0	0	29	
MOBILITAT		Circulació i senyalització		4%	60	0	10	50
		Transport urbà		2%	31	0	7	24
	Reserva Estacionament		0%	3	0	0	3	
	Suggeriments circulació - senyalització i		0%	8	0	1	7	
	Altres circulació - senyalització i	8%	1%	21	0	2	19	
	SEGURETAT CIUTADANA	Seguretat ciutadana		2%	25	4	2	19
Vehícles abandonats			2%	34	0	3	31	
Actuació Policia local			2%	32	8	1	23	
Altres seguretat ciutadana			1%	13	4	0	9	
Soroll a la Via Pública			0%	6	1	0	5	
Vehícles mal estacionats			0%	5	3	0	2	
Ocupació Via Pública			0%	4	0	1	3	
Seguretat ciutadana. Animals domèstics		8%	0%	7	5	0	2	
HISENDA MUNICIPAL		Impostos i taxes		1%	14	0	0	14
	Multes		1%	13	1	1	11	
	Gestió tributària i cadastre		1%	11	0	0	11	
	Altres Hisenda	3%	1%	14	1	0	13	
PUNTS D'ATENCIO	Telèfon 010		0%	2	0	0	2	
	Atenció taulell OAC		0%	1	0	0	1	
	Internet, WEB : tràmits, pagaments,		1%	9	3	0	6	
	Suggeriments informació i atenció		0%	1	0	0	1	
	Altres informació i atenció	0	0%	4	0	3	1	
PARTICIPACIO CIUTADANA	Acollida		0%	6	0	0	6	
	Juventut		0%	1	0	0	1	
	Suggeriments civisme		0%	6	1	1	4	
	Altres participacio ciutadana	1%	0%	0	0	0	2	
SERVEIS A LES PERSONES	Cultura		1%	19	2	0	17	
	Salut pública		7%	120	13	2	105	
	Ensenyament		0%	5	1	1	3	
	Serveis Socials . Acollida		0%	2	0	0	2	
	Esports	10%	1%	23	2	0	21	
PROMOCIO ECONOMICA	Fires		0%	6	0	0	6	
	Comerç		0%	1	0	0	1	
	Ocupació		0%	2	0	0	2	
	Altres Promoció econòmica	1%	0%	1	0	0	1	
AGRAIMENTS	Altres queixes	1%	1%	14	0	0	14	
	TOTALS			1628	107	91	1423	

>> Balanç. Evolució, comparativa dels 9 primers mesos, anys 2013 i 2014:

Comparatiu per Serveis :	2014	2013	variació
URBANISME	120	118	2%
NETEJA I RESIDUS	403	444	-9%
PARCS I JARDINS	242	200	21%
MANTENIMENT VIA PÚBLICA	339	361	-6%
MOBILITAT	123	149	-17%
SEGURETAT CIUTADANA	129	151	-15%
HISENDA MUNICIPAL	52	28	86%
COMUNICACIÓ	17	31	-45%
PARTICIPACIO CIUTADANA	16	6	167%
SERVEIS A LES PERSONES	169	178	-5%
PROMOCIO ECONOMICA	10	16	-38%
Altres queixes i suggeriments	8	2	300%
TOTAL	1628	1684	-3%

Blocs de queixes per volum d'expedients rebuts fins 30 de setembre 2014



Comparatiu de les principals queixes

	2014	2013	variació anual
Mobles i trastos vells	61	52	↑ 17%
Arbrat:Podar branques	56	48	↑ 17%
Brutícia al carrer :	55	61	↓ -10%
Calçada:Ensorrada (sots)	53	42	↑ 26%
Salut pública. Rates vives	50	63	↓ -21%
Arbrat:	40	36	↑ 11%
Parcs i jardins :	36	28	↑ 29%
Vehicles abandonats	34	31	↑ 10%
Actuació Policia local	32	43	↓ -26%
Neteja Solars privats	28	22	↑ 27%

Les 10 principals queixes rebudes any 2014

