

**INFORME DE LA GESTIÓ D'INSTÀNCIES, QUEIXES,  
SUGGERIMENTS I INCIDÈNCIES PUBLICADES A LES XARXES  
SOCIALS I REGISTRADES A L'APP 'EL MASNOU NET'**

**EXERCICI 2020**

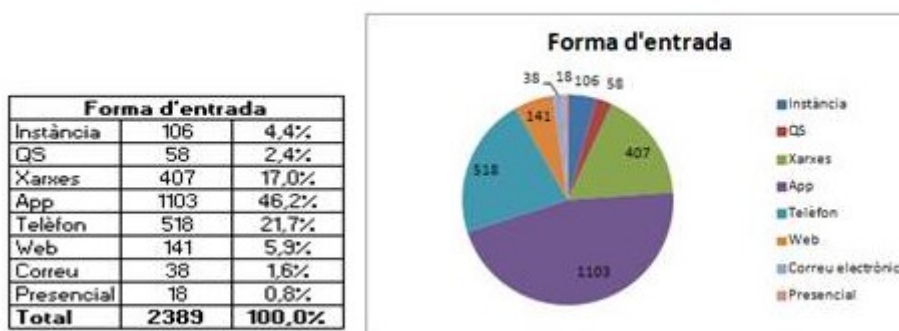
La gestió de l'anàlisi i seguiment de les instàncies, queixes i suggeriments que es registren de forma telemàtica i presencial a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), així com les incidències registrades a través de diversos canals oberts també al conjunt de la ciutadania, com ara les diferents xarxes socials i l'aplicació web *El Masnou Net*, té com a objectiu garantir l'atenció de totes les peticions i inquietuds de la ciutadania i proporcionar-hi resposta en els terminis establerts en cada cas.

En aquest sentit, una de les funcions administratives del Departament de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge és la recepció, registre, distribució i seguiment de totes les entrades al Departament per garantir l'objectiu esmentat.

A continuació presentem les dades resultants d'aquesta gestió l'any 2020, tenint en compte els següents aspectes de l'exercici:

1. Estat d'alarma i consegüent reducció de l'activitat general durant els mesos en què ha estat vigent.
2. Canvi en la forma en què es registren les incidències de les xarxes socials.

### Registre (1.01.2020-31.12.2020)



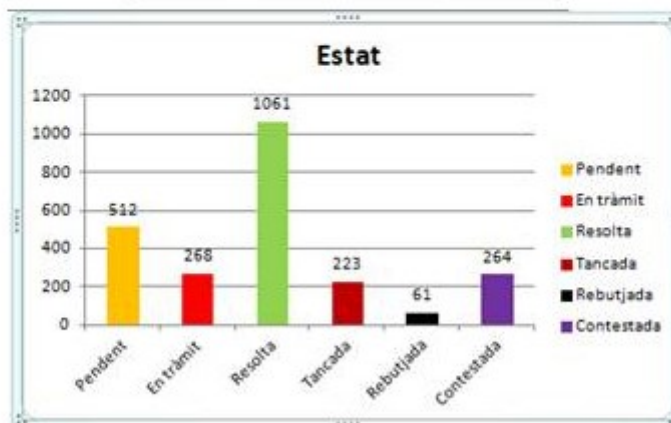
Detall:

- Les instàncies, queixes i suggeriments es canalitzen a través del registre general electrònic de l'Ajuntament gestionat per l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que les trasllada a la regidoria competent, on, un cop revisades i acceptades, s'assignen als tècnics responsables.
- La gestió de les xarxes correspon a Comunicació i Premsa, i Alcaldia (trobades amb l'alcalde, recepció de correu electrònic i revisió de pàgines a les xarxes socials com: *El Masnou denúncia*, *El Masnou denúncia de debò*, *El Masnou vol sentir la teva veu*, *El Masnou ahir i avui*, Facebook oficial, *L'Ull Viu*, Twitter oficial, *Tu no ets del Masnou si no...*, *Tu no eres del Masnou si no...*).
- Les entrades a través d'app, telèfon, web, correu o presentades presencialment corresponen a les incidències que es registren a l'aplicació *El Masnou Net*, concretament:
  - App → Quan una persona registra incidències mitjançant el seu mòbil.
  - Web → Quan una persona registra incidències mitjançant l'ordinador.
  - Telèfon → Totes aquelles incidències que s'atenen per telèfon a la Regidoria.
  - Correu → Totes aquelles incidències que arriben a través del compte [manteniment@elmasnou.cat](mailto:manteniment@elmasnou.cat).

- Presencialment → Incidències que es comuniquen mitjançant la compareixença del denunciant a les dependències de la Regidoria, al carrer del Maresme, 5.

### Estat de les sol·licituds el 31.12.2020

Estat			
Pendent	512	21,4%	32,6%
En tràmit	268	11,2%	
Resolta	1061	44,4%	67,4%
Tancada	223	9,3%	
Rebutjada	61	2,6%	
Contestada	264	11,1%	
<b>Total</b>	<b>2389</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### Mitjana del temps de resposta

	Promig gestió	Termini
RESPOSTA INSTANCIES	55,64	< 90 dies
RESPOSTA QIS	17,43	< 20 dies

Segons l'establert, la resposta de les instàncies s'ha de proporcionar a la part interessada en el termini de tres mesos des de la data de la seva recepció, que no es pot confondre amb el fet d'haver executat les actuacions que se'n puguin derivar.

Segons l'establert, la resposta de les queixes i suggeriments s'ha de proporcionar en el termini de vint dies des de la data de la seva recepció, que no es pot confondre amb el fet d'haver executat les actuacions que se'n puguin derivar.

Pel que fa a la resta d'entrades d'incidències mitjançant altres vies, no existeix cap termini en què s'hagi de contestar al ciutadà o ciutadana.

## Classificació per categories 2020

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Recollida de residus	31	11	10	13	13	9	30	36	19	26	14	9	221
Calçades i voreres	30	29	7	9	8	35	43	47	46	39	30	17	340
Neteja viària	35	23	17	9	33	43	91	67	33	22	39	34	446
Parcs, jardins i arbrat viari	29	31	7	5	23	41	43	42	31	31	27	18	328
Enllumenat i semàfors	22	13	10	3	13	9	23	9	30	21	18	21	192
Mobiliari urbà	16	19	10	3	8	6	17	21	24	17	10	14	165
<b>Policia Local</b>	14	7	14	6	19	29	55	29	42	28	39	26	308
Clavegueram	10	17	4	1	4	10	7	6	24	8	7	4	102
Altres	6	6	2	3	0	2	5	5	4	5	3	2	43
Jocs infantils	1	3	1	0	0	5	6	8	3	4	5	0	36
Platges i passeig marítim	4	8	2	1	11	21	29	44	15	9	10	4	158
<b>Plagues</b>	1	0	0	2	7	3	4	3	5	2	2	0	29
Solars municipals	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	5
Edificis i equipaments	2	3	3	1	0	2	0	1	1	1	0	0	14
<b>Aus urbanes</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>170</b>	<b>87</b>	<b>56</b>	<b>140</b>	<b>216</b>	<b>355</b>	<b>318</b>	<b>277</b>	<b>213</b>	<b>206</b>	<b>150</b>	<b>2389</b>
<b>Incidències/dia</b>	<b>6,48</b>	<b>6,07</b>	<b>2,81</b>	<b>1,87</b>	<b>4,52</b>	<b>7,20</b>	<b>11,45</b>	<b>10,26</b>	<b>9,23</b>	<b>6,87</b>	<b>6,87</b>	<b>4,84</b>	<b>6,55</b>
Dies	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

**Nota 1:** Estat d'alarma per COVID-19 del 16 de març al 21 de juny

**Nota 2:** Inclou les xarxes socials abans i després de la centralització de la gestió. La pestanya "XARXES" inclou un congelat de les incidències del 2020 ja gestionades per l'Alcaldia

## Evolució anual

<b>Evolució anual</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Recollida de residus	235	175	229	271	221
Calçades i voreres	299	235	406	382	340
Neteja viària	322	403	493	483	446
Parcs, jardins i arbrat viari	172	266	322	422	328
Enllumenat i semàfors	234	199	251	212	192
Mobiliari urbà	195	254	250	183	165
Policia Local	175	191	208	177	308
Clavegueram	87	90	133	149	102
Altres	0	0	9	55	43
Jocs infantils	40	31	45	45	36
Platges i passeig marítim	84	162	123	74	158
Plagues	0	0	0	60	29
Solars municipals	0	0	2	7	5
Edificis i equipaments	0	0	7	13	14
Aus urbanes	0	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>1843</b>	<b>2006</b>	<b>2478</b>	<b>2534</b>	<b>2389</b>

