



**Ajuntament
de Castelló**

**COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I
RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ
DE LA PLANA**

INFORME ANY 2018

Secretaría General del Ple

Castelló de la Plana 2019



Ajuntament de Castelló de la Plana

Índex

1. Presentació

2. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

3. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)

4. El treball realitzat

5. El treball interdepartamental amb els serveis municipals

6. Propostes de treball per a l'any 2019

Annexos: Gràfics.

1º.- Presentació

La Llei 12/2005, de 22 de desembre de la Generalitat, va establir l'aplicació al municipi de Castelló de la Plana del règim d'organització dels municipis de gran població.

El Ple de l'Ajuntament per acord de data 26 d'octubre de 2006, va aprovar el Pla Marco de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals 2006-2015 la missió del qual és:

"Prestar els serveis públics municipals amb eficàcia i eficiència a satisfacció dels seus ciutadans i ciutadanes, proporcionant-los un elevat nivell de benestar i qualitat de vida, alhora que vertebrin una ciutat moderna, emprenedora, oberta, dinàmica i cohesionada territorialment i socialment."

Per a orientar-se en el compliment de la missió el Pla Marco estableix 5 línies estratègiques i en relació amb este informe convé destacar les línies:

Línia 1. Desenvolupament organitzatiu: amb l'objectiu de Modernitzar l'organització municipal, adequant-la a les necessitats de la ciutat i maximitzant la capacitat de gestió per a aconseguir la màxima proximitat als ciutadans.

Línia 5. L'excel·lència dels serveis: amb l'objectiu de prestar serveis de qualitat a la ciutadania de Castelló, difonent el Pla de Qualitat de l'Ajuntament per a potenciar la qualitat dels serveis municipals i aconseguir la satisfacció dels ciutadans.

Per això, la funció i la labor que desenvolupa la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a la línies estratègiques del PMCSM, en especial els objectius de les línies estratègiques 1 i 5.



Ajuntament de Castelló de la Plana

2.- La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va crear a l'empara del que disposa l'article 132 de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, modificada per la Llei 57/ 2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, com a *òrgan necessari de l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la millor defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal*.

La seua regulació s'establix en el Capítol IV, articles 114 a 116 del Reglament Orgànic del Ple i de les seues Comissions, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 21 de desembre de 2006 i publicat en el BOP de la Província de Castelló núm 71 de 7 de juny de 2007.

Esta Comissió es constituïx per primera vegada en la sessió de data 20 de juliol de 2007.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es constituïx, després de les eleccions locals de 2015, el dia 10 de juliol de 2015 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al nombre de membres del mateix.

Després de diverses modificacions al llarg de l'any 2018, la seua composició actual és la següent:

President:

Ignasi García Felip.

Vicepresidenta 1a

M.^a Carmen Ribera Soriano.

Vicepresidente2º.

Omar Braina Bou.

Vocals

Carlos Feliu Mingarro.

Salomé Pradas Ten.

Cristina Gabarda Ortín.

Ignasi García Felip.

Anna Peñalver Bermudo.

Secretaria-delegada.

Marta Penares López, Cap del Negociat Administratiu del Ple.

El mandat de la Comissió Especial coincideix amb el de la Corporació Municipal i es reuneix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral, a la sala de juntes de l'Ajuntament.

Les funcions de la Comissió Especial són :

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Servicis Municipals.
- b) Demanar informació sobre reclamacions o queixes per a verificar la seua transcendència i formular recomanacions, advertències, recordatoris i suggeriments.
- c) Rebre suggeriments per a millorar la qualitat de servicis, incrementant estalvis i rendiment del gasto públic, simplificar tràmits innecessaris.
- d) Analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions o queixes i suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal.
- e) Supervisar l'activitat de l'Administració Municipal.
- f) Donar compte al Ple de les seues actuacions per mitjà d'un Informe anual de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen podrà realitzar informes extraordinaris.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a una correcta gestió dels suggeriments i reclamacions rebudes, està dotada d'un Reglament pel qual es regula les reclamacions queixes i suggeriments dels servicis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana que va ser aprovat pel Ple en sessió de data 24 de gener de 2008 i publicat el text definitiu en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló el 7 de febrer de 2008.

3.- La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)

3.1.- Introducció.

Per al desenvolupament de les seues funcions, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions compta amb el suport administratiu de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, d'ara en avant URiS.

La URiS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als servicis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.



Ajuntament de Castelló de la Plana

- Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, demanant còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment.
- Oferir resposta als ciutadans i informar-li de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- Remetre a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a les mateixes.

La URiS, orgànicament depén de la Direcció de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals, dins d'esta, de la Secció de Govern Obert, del Negociat de Participació Ciutadana.

3.2.- Millores incorporades per la URiS durant l'any 2018.

Tal com consta en l'informe de la URiS, durant l'any 2018, s'han incorporat els següents aspectes de millora al tractament dels suggeriments i reclamacions:

-El tractament estadístic de totes les peticions rebudes a la Unitat, sense diferenciar inicialment si són admeses a tràmit com a Queixa, Reclamació o Suggeriment. D'esta manera es pretén contribuir a l'esperit de l'article 1 del reglament: "Objecte. El present Reglament té per objecte la regulació de les reclamacions o queixes i suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament de l'Administració i Organització de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, a fi d'atendre-les adequadament i extraure d'elles oportunitats de millora contínua en la qualitat dels servicis públics que presta, establint-se els sistemes de recepció, tramitació, resolució i informació que permet l'eficaç compliment d'este objectiu"

-Modernització de l'aplicació URiS amb diferents accions:

- Migració de la gestió i seguiment de les incidències en la plataforma FRESHDESK-MINT que permet fer:

-Seguiment dels terminis de primera resposta.

-Creació de respostes tipus.

-Valorar el servici amb una enquesta de nivell de satisfacció de les persones usuàries.

-Anàlisi en profunditat dels departaments amb més reclamacions.

-Incorporació en la web municipal d'un formulari online d'entrada d'incidències amb l'enllaç següent:

<http://www.castello.es/web30/iages/genericowweb10.ih?cod1=790&cod2=704>

3.3.- Propostes de millores realitzades per la URiS per l'any 2019.

En l'informe anual presentat per la Unitat de Suggeriments i Reclamacions es formulen les següents propostes de millora:

“- Aconseguir personal per programes per recolzar la tasca diària de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments.

- Començar a revisar el Reglament pel qual es regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana de data 24 de gener de 2008 per adaptar-lo a l'Administració electrònica.

- Comunicar dins dels diferents departaments de l'Ajuntament de Castelló de la Plana la importància de la URiS com a eina de millora continua de tot l'Ajuntament.

- Implantació de la recollida de la informació de les Juntes de districtes amb la plataforma que gestiona la URiS.

- Continuar treballant l'agenda sistèmica amb reunions bilaterals i plantejar la primera reunió interdisciplinària per tractar de manera integral les incidències.

- Analitzar les dades de les incidències per mesos, per obtenir informació més valuosa del servei, que es plasmarà en l'informe trimestral corresponent.»

Estes propostes seran objecte d'estudi per part de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, ja que la URiS és una unitat de suport de la dita Comissió (art. 4 del Reglament).

4. El treball realitzat

4.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2018 en tres sessions celebrats de la manera següent:

- 22 de març. Sessió ordinària.
- 19 de juliol. Sessió ordinària.
- 13 de desembre. Sessió ordinària.

Al llarg d'estes sessions, s'ha explicat a la Comissió, per part de la Secretaria i el personal de la URiS, les novetats implantades per l'esmentada Unitat en el tractament dels suggeriments i reclamacions, la Comissió ha realitzat un seguiment a les respostes als suggeriments i reclamacions i als temps de resposta.

En estes sessions s'ha formulat per la Comissió observacions i propostes de millora a les respostes donades als suggeriments i reclamacions i als informes trimestrals de la URiS.

Estes propostes s'han implantat per la URiS, en el tractament dels diferents suggeriments i reclamacions i en els informes trimestrals que es presenten davant de la Comissió.

Les millores proposades per la Comissió que han sigut incorporades, al llarg de l'any 2018, són les següents:

La implantació de models tipus de resposta, en contestació a determinades reclamacions i suggeriments.



Ajuntament de Castelló de la Plana

La disminució dels temps de resposta a les reclamacions o suggeriments formulades per la ciutadania.

La incorporació d'un nivell d'anàlisi en més profunditat en els departaments amb més reclamacions, descendint la taula informativa al nivell de negociat, per a detectar amb major exactitud, on es formulen més reclamacions o suggeriments, amb la finalitat d'aconseguir una millora dels servicis municipals.

La inclusió i millora d'una sèrie d'aspectes en la taula resum dels informes trimestrals de la URiS, com són afegir una columna amb la data d'entrada dels suggeriments i reclamacions i la revisió de l'idioma de les taules resum, per incloure's dades en anglés a causa de la implantació d'una nova ferramenta informàtica per a tractar les reclamacions i suggeriments.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, agraïx a la Unitat de Suggeriments i Reclamacions, la col·laboració prestada i l'esforç realitzat per a implantar les observacions i millores proposades per la Comissió.

4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2016 per mitjà del que es dóna compte del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions dirigides a l'Ajuntament i completar el seu contingut, es realitzarà un estudi comparatiu de l'evolució de les reclamacions i suggeriments de la ciutadania de Castelló de la Plana des de l'any 2008.

Per tant l'evolució seria la següent:

Any 2008 de l'11 de novembre al 31 de desembre.

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 8

Any 2009

Expedients de Suggeriments: 30

Expedients de Reclamacions o queixes: 101

Any 2010

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

Any 2011

Expedients de Suggeriments: 15

Expedients de Reclamacions o queixes: 94

Any 2012

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 59

Any 2013

Expedients de Suggeriments: 7

Expedients de Reclamacions o queixes: 70

Any 2014

Expedients de Suggestiments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 65

Any 2015

Expedients de Suggestiments: 9

Expedients de Reclamacions o queixes: 39

Any 2016

Expedients de Suggestiments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 56

Any 2017

Expedients de Suggestiments: 2

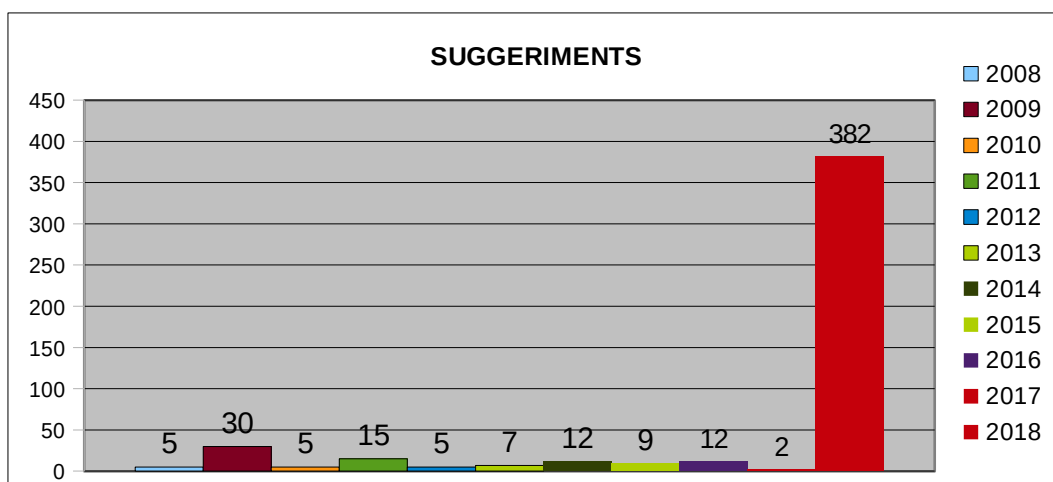
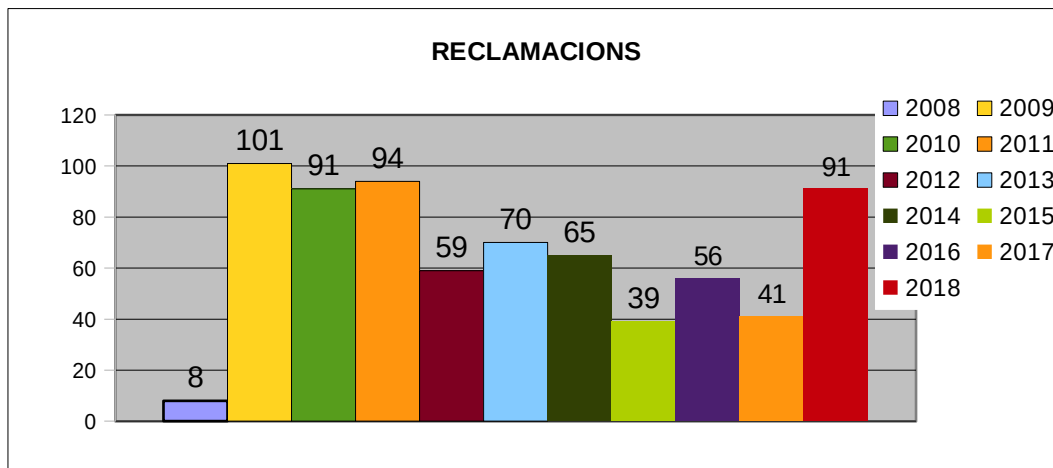
Expedients de Reclamacions o queixes: 41

Any 2018

Expedients de Suggestiments: 382

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

Altres (petició d'informació pública): 12





Ajuntament de Castelló de la Plana

4.3.- Comparativa per forma de presentació

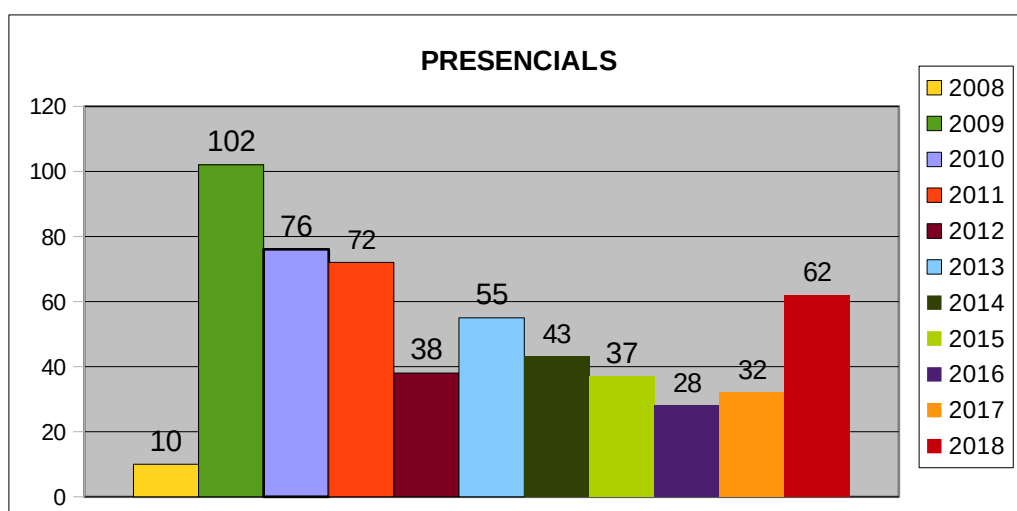
FORMA PRESENTACIÓ	ANY 2008	ANY 2009	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016	ANY 2017	ANY 2018
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55	43	37	28	32	62
ONLINE/TELF.	3	29	20	37	26	22	34	11	28	11	423

Durant este exercici, tenint en compte la forma de presentació de suggeriments o reclamacions, s'evidencia l'augment de la seua presentació per internet/telefònica en comparació amb la presentació de manera presencial. El que és degut al fet que s'han habilitat nous canals de presentació de forma telemàtica per part de la URyS.

Els nous canals de presentació de suggeriments i reclamacions de forma telemàtica són: la plataforma Easyfeedback i un formulari on line per a presentar-les des de la pàgina web de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions (en funcionament des del tercer trimestre de l'any 2018). D'altra banda es mantenen els canals telemàtics/telefònics ja existents: la via telefònica i el correu electrònic.

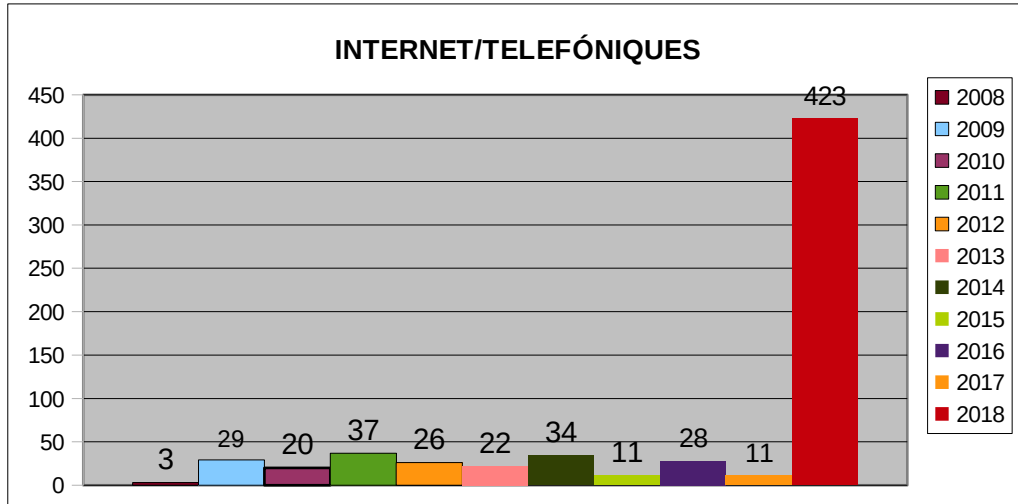
El desglossament dels suggeriments i reclamacions presentades telemàticament i telefònicament el següent.

FORMA TELEMÀTICA/TELFÒNICA.	PRESENTACIÓ	AÑO 2018
CORREU ELECTRÒNIC		246
ONLINE (FEED BACK)		87
ONLINE (FORMULARI EN LA WEB MUNICIPAL)		76
TELÈFON		14





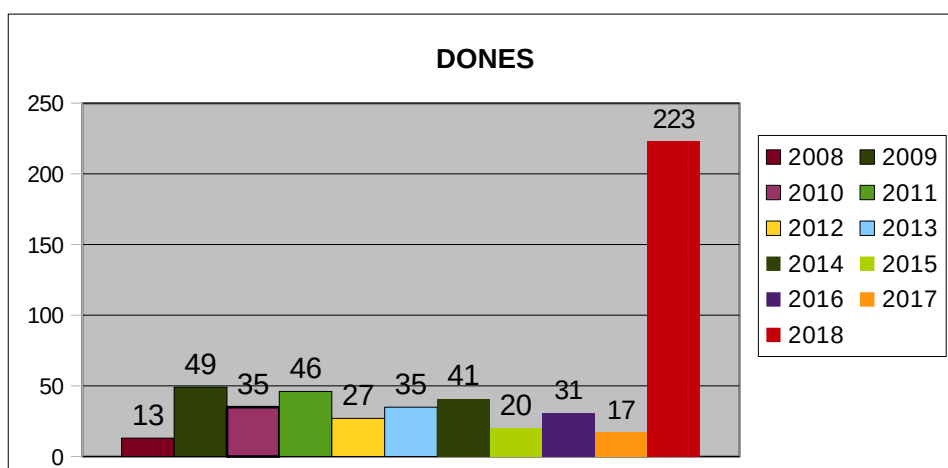
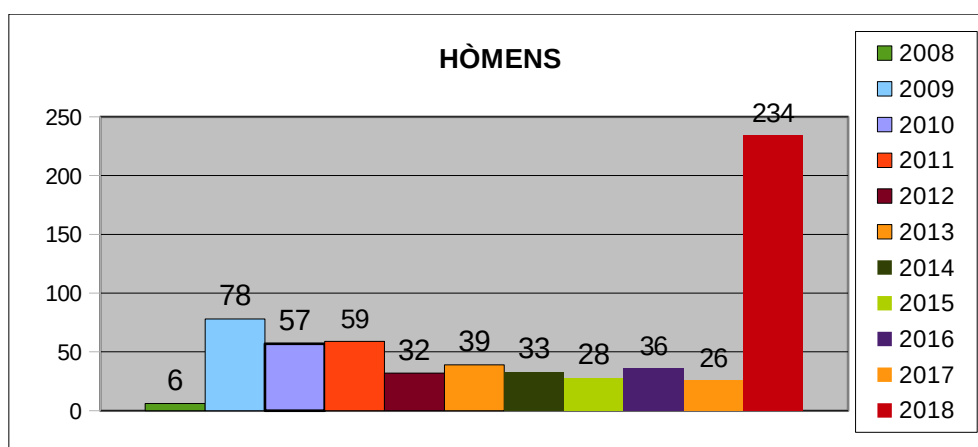
Ajuntament de Castelló de la Plana



4.- Comparativa per persones i sexe

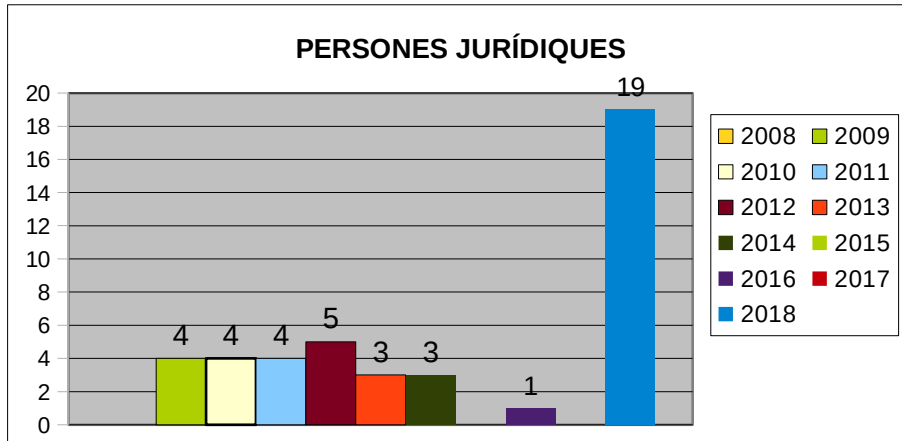
	ANY 2008	ANY 2009	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016	ANY 2017	ANY 2018
HÒMENS	6	78	57	59	32	39	33	28	36	26	234
DONES	7	49	35	46	27	35	41	20	31	17	223
PERSONES JURÍDIQUES	0	4	4	4	5	3	3	0	1	0	19

No hi ha quasi diferència de la presentació de reclamacions i/o suggeriments per hòmens o per dones, sent lleugerament més alta, la presentació de suggeriments i/o reclamacions per hòmens.





Ajuntament de Castelló de la Plana



5.- El treball interdepartamental amb els serveis municipals

Al llarg de l'any 2018, després de detectar la URIS per mitjà de les dades estadístiques, aquells departaments amb major recepció de queixes i/o suggeriments, s'han realitzat reunions bilaterals amb les persones responsables dels mateixos per a establir una relació de coordinació de la URIS i estos departaments.

6. Propuestas de trabajo para el año 2019

Per part de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, es continuarà treballant, per mitjà de l'anàlisi de les respostes a les distintes queixes i suggeriments plantejades per la ciutadania als servicis municipals i per mitjà de l'examen dels informes trimestrals presentats per la URiS, formulant propostes de millora, que es comunicaran a la URiS, per al seu estudi, i si és el cas, implantació.

Així mateix, la Comissió de Suggeriments i Reclamacions estudiarà les propostes de millora de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions, enunciades en l'apartat 3.3 d'este informe.



Ajuntament de Castelló de la Plana

Annexos: Gràfics.

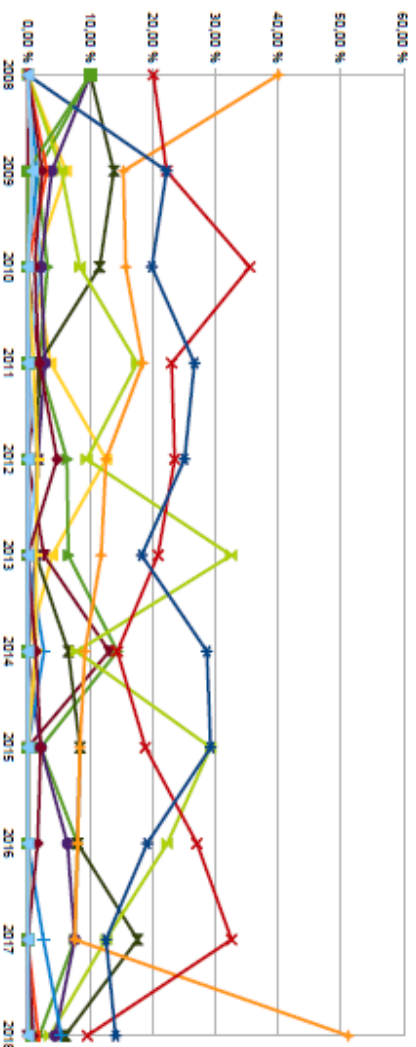
Seccions i direccions receptores de suggeriments i reclamacions.

Temps de resposta de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, durant l'any 2018.

Grau de satisfacció del servei durant l'any 2018 (valoració des de maig de 2018).

SECCIONS I DIRECCIONS RECEPTORES DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS/ SECCIONES Y DIRECCIONES RECEPTORAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

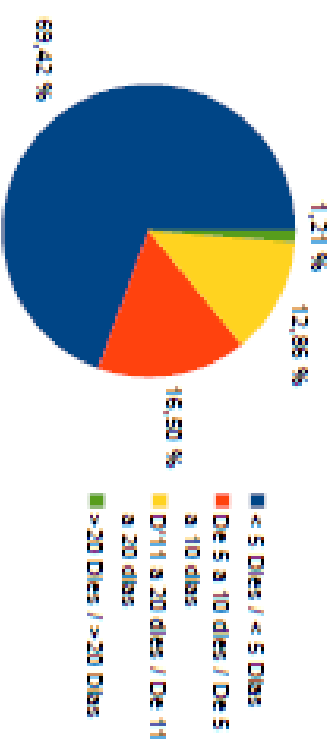
ANY / AÑO	Secretaria Gral. / Secretaria Gral.	6.1. Intervenció / 6.1. Intervención	6.4. Adm. Urbana / S.4. Recursos Humanos	6.5. Recursos humans / 6.5. Recursos Humanos	6.6. Patrimoni i contractació / 6.6. Patrimonio y contratación	6.7. Modernització i qualitat / 6.7. Modernización y calidad	8.1. Serveis socials / 8.1. Servicios sociales	7.1. Urbanisme / 7.1. Urbanismo	7.2. Infraestructura sostenible / 7.2. Infraestructura sostenible	8.1. Policia Neg. Adm. Areas Seguritat / 8.1. Policía Neg. Adm. Areas Seguridad	8.6. Mobilitat urbana / 8.6. Movilidad urbana	No competència municipal / No competencia municipal	Patronat de Festes / Patronato de Fiestas	Patronat de Turisme / Patronato de Turismo	Patronat Esports / Patronato de Deportes	desdote reclamació / desdote reclamación
2008	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	10,00 %	40,00 %	20,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %
2009	0,75 %	6,11 %	1,53 %	0,00 %	0,75 %	13,74 %	5,34 %	3,82 %	15,27 %	22,14 %	1,53 %	0,00 %	0,75 %	0,00 %	2,25 %	0,75 %
2010	0,00 %	1,04 %	3,13 %	0,00 %	2,08 %	11,46 %	8,33 %	2,08 %	15,63 %	35,42 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,04 %	0,00 %
2011	0,00 %	3,57 %	1,83 %	1,83 %	0,00 %	1,83 %	17,43 %	2,75 %	18,35 %	23,84 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,83 %	0,00 %
2012	0,00 %	12,50 %	6,25 %	0,00 %	1,56 %	1,56 %	9,38 %	1,56 %	12,50 %	23,44 %	0,00 %	0,00 %	1,56 %	0,00 %	4,55 %	0,00 %
2013	0,00 %	3,90 %	6,45 %	2,90 %	0,00 %	1,30 %	32,47 %	1,30 %	11,65 %	20,78 %	0,00 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2014	1,30 %	0,00 %	14,29 %	12,29 %	0,00 %	6,43 %	7,79 %	0,00 %	9,09 %	14,29 %	2,60 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %
2015	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %	0,00 %	8,33 %	29,17 %	2,08 %	8,33 %	18,75 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %
2016	0,00 %	0,00 %	7,94 %	0,00 %	0,00 %	7,94 %	22,22 %	6,35 %	7,94 %	25,98 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,55 %	0,00 %
2017	0,00 %	0,00 %	7,50 %	0,00 %	0,00 %	17,50 %	12,50 %	7,50 %	7,50 %	32,50 %	2,50 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2018	0,00 %	0,00 %	1,26 %	0,00 %	1,03 %	5,98 %	3,51 %	4,33 %	51,13 %	9,48 %	5,95 %	14,02 %	0,41 %	0,41 %	0,82 %	0,00 %



- Secretaria Gral. / Secretaria Gral.
- 5.1. Intervenció / 5.1. Intervención
- 5.4. Adm. Urbana / S.4. Adm. Urbana
- 5.5. Recursos humans / 5.5. Recursos humanos
- 5.6. Patrimoni i contractació / 5.6. Patrimonio y contratación
- 5.7. Modernització i qualitat / 5.7. Modernización y calidad
- 6.1. Serveis socials i cultura / 6.1. Servicios sociales y cultura
- 7.1. Urbanisme / 7.1. Urbanismo
- 7.2. Infraestructura-sostenibilitat / 7.2. Infraestructura-sostenibiliz
- 8.1. Policia local / Policía local
- 8.5. Neg. Adm. Areas Seguritat / Neg. Adm. Areas Seguridad
- 8.6. Mobilitat urbana / 8.6. Movilidad urbana
- No competència municipal / No competencia municipal
- Patronat de Festes / Patronato de Fiestas
- Patronat de Turisme / Patronato de Turismo
- Patronat Esports / Patronato de Deportes
- desdote reclamació / desdote reclamación

TEMPS DE RESPOSTA DE LA UNITAT / TIEMPO DE RESPUESTA DE LA UNIDAD.

< 5 Dies / < 5 Dies	286	69,42 %
De 5 a 10 dies / De 5 a 10 dies	68	16,50 %
D'11 a 20 dies / De 11 a 20 dies	53	12,86 %
>20 Dies / >20 Dies	5	1,21 %
Tiquets oberts / Tiquets oberts	13	



GRAU DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI 2018/ GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Extremadament satisfactori /Extremadamente satisfactorio	10	7,19 %
Molt satisfactori / Muy satisfactorio	41	29,50 %
NI satisfactori ni insatisfactori / Ni satisfactorio ni insatisfactorio	21	15,11 %
Molt insatisfactori / Muy insatisfactorio	22	15,83 %
Totalment insatisfactori / Totalmente insatisfactorio	45	32,37 %
Total	139	

Resposta de l'enquesta de satisfacció des de la data d'introducció de la valoració en maig de 2018 / Respuesta de la encuesta de satisfacción desde la fecha de introducción de la valoración en mayo de 2018

32,71 %

