

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de novembre destaca especialment el següent:

Aquest mes de novembre **s'han implantat al web municipals uns canvis en el formulari** per a presentar queixes i suggeriments. El més destacat d'aquest nou formulari és que es fa la distinció entre si el que es vol presentar és una queixa o un suggeriment o si, realment, es vol presentar una denúncia. En cas de que se seleccioni presentar denúncia, s'enllaça al tràmit corresponent que figura al web, on s'indica que s'ha de fer presencialment per registre general. D'aquesta manera evitam introduir aquest tipus d'escrits al gestor de DMS, a través del qual es donava com a resposta al ciutadà que ho havia de fer per registre.

També **s'ha creat una xarxa de responsables intermedis de les DMS**, és dir, responsables que es troben entre el responsables de procés i els resolutors. Aquestes persones són responsables de vetllar per què la tramitació i la resposta als ciutadans de les DMS sigui la correcta. Abans aquesta responsabilitat era dels responsables de procés, que havien de controlar DMS que pot ser no tenien res a veure amb el servei municipal del qual són responsables, En canvi, els responsables intermedis, són persones amb una responsabilitat directa en el servei municipal a que fa referència la demanda ciutadana, i, per tant, amb un accés més directe als resolutors, la qual cosa fa més fàcil i efectiu el control de la tramitació de les DMS.

En relació al **nivell de tramitació al gestor** continua en el 99,1%. Seguim en un nivell alt, que ha superat el 99% en els darrers sis mesos.

Pel que fa a la **tramitació de les DMS que s'han registrat aquest mes** i que ja estan tramitades, n'hi ha un 89% -de 955 de registrades, 853 ja s'han tramitat.

Quant a la **tramitació de les DMS que aquest mes acabaven el termini de resolució**, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les **DMS no tramitades en termini**, consten al global del gestor un 14% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat. Als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la **tramitació per processos**, són destacables els processos Gestió Territorial i Atenció Ciutadana, que tenen sempre uns nivells de tramitació en termini molt alts, quasi sempre del 100%.

El **temes més recurrents de DMS** són les peticions d'actuació de la Policia Local, aquest mes un 58% del total de DMS rebudes. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de la mediació entre veïnats que fa el policia de barri. Destaquen sobretot les queixes per renous, anomalies a la via pública i molèsties d'animals.

S'han de destacar també les queixes relacionades amb la neteja a la ciutat, que fan referència aquest mes sobretot a contenidors, perquè estan romputs, plens, en falten o per canvi de lloc. També es repeteixen les queixes per trastos al carrer, per excrements de cans a la via pública i per falta de neteja als carrers.

De manera recurrent, arriben també queixes relacionades amb la falta d'estacionament a diverses zones de Palma perquè els cotxes que esperen per a ser reparats als tallers estan estacionats als voltants d'aquests, la qual cosa dificulta l'accés a l'aparcament dels veïns d'aquests tallers i d'altres carrers de la barriada. És una queixa que es repeteix cada mes.

Han destacat també les queixes relatives al servei de Mobilitat, concretament per la implantació del carril bici Son Gotleu-Rafal que ha fet que s'hagin eliminat molts d'aparcaments.

Aquest mes destaquen a nivell transversal les aportacions al pressupost participatiu. Han arribat 17 suggeriments des de l'àrea de Participació Ciutadana i s'han registrat a les àrees a qui corresponen, destacant sobretot les que s'han assignat a EMAYA, EMT i Mobilitat.

Pel que fa al **bloqueig en la tramitació de les DMS de Mobilitat**, després de la darrera reunió mantinguda per tal de normalitzar la tramitació de les queixes o suggeriments d'aquest servei, ja s'ha decidit la nova distribució segons la temàtica de les queixes i quines persones seran responsables de tramitar-les. Igualment s'ha decidit que a partir de dia 1 de gener es començarà la tramitació de les DMS de Mobilitat amb la mateixa sistemàtica que a les altres de la resta de serveis municipals.