Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

El temps de resposta a les queixes i suggeriments per Internet s'escurça de nou a set dies

Dimarts 9 de desembre de 2008

Entre l'1 de gener i el 26 de novembre d'aquest 2008, la bústia oberta de la pàgina web municipal ja ha registrat un total de 475 missatges procedents de la ciutadania. Aquest és sens dubte el tràmit estrella de l'eTRAM, la plataforma de tràmits per Internet disponible al web municipal. D'aquesta xifra, pràcticament la meitat són queixes, una tercera part consultes i un 12% suggeriments o peticions d'actuació que es fan arribar a l'administració.

El temps de resposta als missatges s'ha escurçat de mitjana aquest any fins arribar als 7,42 dies, el que suposa dos dies menys al temps que s'emprava durant el període 2004-2007, que era de 9,35 dies. En l'actualitat, el 40% dels missatges es responen entre 0 i 5 dies, el 29%, entre 6 i 10 dies, i el 25% entre 10 i 15 dies. Tan sols un 6% s'han respost fora de termini, és a dir, després dels 15 dies preceptius.

Per àmbits, els temes relacionats amb via pública, seguretat ciutadana i mobilitat protagonitzen gairebé la meitat dels missatges que arriben a la bústia oberta. Val a dir que cinc regidories -Via Pública, Seguretat Ciutadana, Atenció Ciutadana, Medi Ambient i Ubanisme- gestionen el 75% del volum de consultes, queixes i suggeriments ciutadans.

Entre els temes més recurrents de l'àmbit de via pública, destaquen les deficiències de calçades, voreres o places o les incidències en enllumenat i el servei de neteja viària i recollida d'escombraries. Dins l'apartat de seguretat ciutadana i mobilitat, cal remarcar els missatges que fan referència a la manca d'aparcament o a les infraccions de conductors a l'hora d´estacionar els seus vehicles i les denúncies per sorolls causats per motocicletes, gossos o aparells musicals. D'altra banda, la major part de missatges que arriben al SAC són consultes informatives sobre els diferents serveis municipals.

La utilització de l'e-TRAM com a canal de recepció i gestió de queixes, suggeriments i consultes garanteix la resposta al ciutadà i ha suposat una millora evident respecte altres canals.

La plataforma e-TRAM registra més de 3.000 tràmits per Internet en quatre anys

L'Ajuntament de Castellar del Vallès ha rebut en els darrers quatre anys més de 3.000 sol·licituds digitals a través de l'e-TRAM, el mòdul de tramitació municipal de la pàgina web desenvolupat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC). De la totalitat de tràmits que la ciutadania ha fet via Internet des que es va

posar en marxa aquest servei el juliol del 2004, destaquen principalment els relacionats amb la Bústia Oberta, és a dir, consultes, queixes i suggeriments. Aquests representen més d'un 60% del total.

Els tràmits relacionats amb el padró d'habitants suposen una quarta part del total, mentre que les instàncies genèriques superen el 5%. La xifra restant fa referència a altres tràmits, com per exemple les sol·licituds de domiciliació de tributs, taxes i preus públics, la retirada de mobles vells o la cita amb càrrec electe.

En el darrer any -des de juliol del 2007 a juny del 2008- , la mitjana mensual de tràmits rebuts per Internet ha estat de 74. Cal destacar que uns 150 tràmits s'han realitzat amb el certificat digital IdCAT.

Castellar va ser municipi pilot en el desenvolupament d'aquesta eina tecnològica, que també han implantat altres municipis catalans, i a la qual s'hi accedeix a través de la pàgina web municipal. En l'actualitat, l'e-TRAM permet realitzar 16 tràmits via Internet.

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès | Tel. 93 714 40 40