



Ajuntament de Cornellà  
de Llobregat

## Carta de Servei A PROP TEU



**Versió en català**

**Versión en castellano**

## CARTA DE SERVEIS

### NOM DEL SERVEI

A PROP TEU

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

**A PROP TEU** és un servei a través d'una plataforma digital amb l'objectiu de proporcionar una via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament **propera, àgil i eficaç**. És una finestra que es posa a la disposició per comunicar incidències, plantejar queixes, suggeriments i propostes, que es gestionen de forma centralitzada perquè arribin ràpidament al departament i als regidors responsables, amb la finalitat de **donar una resposta el més ràpid possible**.

**A PROP TEU** permet plantejar a l'Ajuntament incidències, queixes, suggeriments i/o propostes en els àmbits d'actuació de Manteniment i Espai Públic, Guàrdia Urbana, Convivència, Obra Privada, Obra Pública, Salut Pública i Medi Ambient, **aprofitant tant les Xarxes Socials** (Twitter, correu electrònic, etc.) com pel mitjà de **la Plataforma Web** permet concretar el lloc i altres detalls de la comunicació, i posteriorment fer el seguiment de la solució.

És una eina que permet que tothom pugui **participar en la millora de la nostra ciutat**, apropant la gestió municipal a la ciutadania.

### FUNCIONAMENT DEL SERVEI

- ✓ Entrar al portal del servei **A PROP TEU**
- ✓ Tria un dels canals de comunicació que s'ofereix i omplir el formulari, àmbit d'actuació i temes d'interès.
- ✓ El formulari permet marcar el lloc en un plànol per concretar la situació dels fets que originen la consulta, adjuntar documents i/o fotografies.

### SEGUIMENT DE LA CONSULTA

- ✓ En un termini no superior a les 24 hores, es rep un comunicat conforme s'ha rebut el missatge, amb un número de referència per poder consultar l'estat de la incidència.
- ✓ La petició serà tramesa al servei, departament o regidor/a responsable i el més aviat possible es dona la resposta en el sentit que correspongui.

### A TENIR EN COMPTE

- ✓ La utilització d'aquest sistema de comunicació no comporta l'obertura de cap expedient administratiu ni substitueix cap de les formes de recurs o reclamació previstes en l'ordenament jurídic vigent.



### A QUI S'ADREÇA

A tota la ciutadania de Cornellà de Llobregat

### DEPARTAMENT RESPONSABLE

Innovació urbana i Presidència

Departament de Programes d'Alcaldia

### PREU-TAXA (SI/NO)

NO

### IMPORT TAXA

No hi ha cap taxa associada.

### TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE/INDIRECTE

Directe

### DADES DE CONTACTE

Plaça de l'Església 1, (08940) Cornellà de Llobregat (Barcelona) | Telèfon: 93 377 02 12 | [www.cornella.cat](http://www.cornella.cat)

### CANALS D'ATENCIÓ PÚBLIC

Per contactar de manera urgent amb els serveis municipals, o en el cas d'una emergència, cal trucar directament al **telèfon** de l'Ajuntament de Cornellà (933770212) o el de la Guàrdia Urbana (933771690 - Servei 24 hores).

Per contactar **telemàticament** només cal accedir a l'adreça electrònica:

<http://www.apropteucornella.cat/>



### COMPROMISOS DE QUALITAT

- Realitzar una enquesta de satisfacció entre els/les usuaris/ies un cop tancada la incidència.
- Promoure l'ús ciutadà d'aquesta plataforma.
- Millorar la immediatesa en la resposta en les xarxes socials.
- Reduir el temps transcorregut entre la introducció de la incidència i la proposta de resolució del Departament corresponent.
- Que les incidències puguin derivar en actuacions municipals de millora.

### INDICADORS

- Número d'incidències.
- Grau de satisfacció dels usuaris.
- Mitjana aritmètica del temps transcorregut entre la introducció de la incidència i la proposta de resolució del Departament.
- Número i tipus de millores anyals realitzades com a conseqüència d'incidències.

## CARTA DE SERVICIOS

### NOMBRE DEL SERVICIO

A PROP TEU

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A PROP TEU es un servicio a través de una plataforma digital con el objetivo de proporcionar una vía de comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento **cercana, ágil y eficaz**. Es una ventana que está a disposición para comunicar incidencias, plantear quejas, sugerencias y propuestas, que se gestionan de forma centralizada para que lleguen rápidamente al departamento y a los concejales responsables, con el fin de **dar una respuesta lo más rápido posible**.

A PROP TEU permite plantear al Ayuntamiento incidencias, quejas, sugerencias y/o propuestas en los ámbitos de actuación de Mantenimiento y Espacio Público, Guardia Urbana, Convivencia, Obra Privada, Obra Pública, Salud Pública y Medio Ambiente, **aprovechando tanto las redes sociales** (Twitter, correo electrónico, etc.) como por medio de la **Plataforma Web** permite concretar el lugar y otros detalles de la comunicación, y posteriormente hacer el seguimiento de la solución.

Es una herramienta que permite que todos **poder participar en la mejora de nuestra ciudad**, acercando la gestión municipal a la ciudadanía.

### FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

- ✓ Entrar al portal del servicio **A PROP TEU**
- ✓ Escoger uno de los canales de comunicación que se ofrecen i rellenar el formulario, ámbito de actuación y temas de interés.
- ✓ El formulario permite marcar el lugar en un plano para concretar la situación de los hechos que originan la consulta, adjuntar documentos y/o fotografías.

### SEGUIMIENTO DE LA CONSULTA

- ✓ En un plazo no superior a les 24 horas, se recibe un comunicado conforme se ha recibido el mensaje, con un número de referencia para poder consultar el estado de la incidencia.
- ✓ La petición será transferida al servicio, departamento o regidor/a responsable y se dará una respuesta en el sentido que corresponda lo más rápido posible.

### A TENER EN CUENTA

- ✓ La utilización de este sistema de comunicación no comporta la apertura de ningún expediente administrativo ni substituye ninguna de las formas de recurso o reclamación previstas en el ordenamiento jurídico vigente.



### A QUIEN SE DIRIGE

A toda la ciudadanía de Cornellà de Llobregat

### DEPARTAMENTO RESPONSABLE

Innovación urbana y Presidencia

Departamento de Programas de Alcaldía

### PRECIO-TASA (SI/NO)

NO

### IMPORTE TAXA

No hay ninguna tasa asociada.

### TIPO DEL SERVICIO: DIRECTO/INDIRECTO

Directo

### DATOS DE CONTACTO

Plaza de l'Església 1, (08940) Cornellà de Llobregat (Barcelona) | Teléfono: 93 377 02 12 | [www.cornella.cat](http://www.cornella.cat)

### CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Para contactar de manera urgente con los servicios municipales, o en el caso de una emergencia, se debe llamar directamente al **teléfono** del Ayuntamiento de Cornellà (933770212) o el de la Guardia Urbana (933771690 - Servicio 24 horas).

Para contactar **telemáticamente** solo hace falta acceder a la dirección electrónica:

<http://www.aproptecornella.cat/>



### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Realizar una encuesta de satisfacción entre los/las usuarios/ias un vez cerrada la incidencia.
- Promover el uso ciudadano de esta plataforma.
- Mejorar la inmediatez en la respuesta en las redes sociales.
- Reducir el tiempo transcurrido entre la introducción de la incidencia y la propuesta de resolución del Departamento correspondiente.
- Que las incidencias puedan derivar en actuaciones municipales de mejora.

### **INDICADORES**

- Número de incidencias.
- Grado de satisfacción de los usuarios.
- Media aritmética del tiempo transcurrido entre la introducción de la incidencia y la propuesta de resolución del Departamento.
- Número y tipo de mejoras anuales realizadas como consecuencia de las incidencias.