

CARTA DE SERVEIS: A PROP TEU

NOM DEL SERVEI: A PROP TEU

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

A PROP TEU és un projecte que vol facilitar el contacte de la ciutadania amb els regidors a través d'una plataforma digital que permet una comunicació amb l'Ajuntament, **més propera, més àgil i més eficaç** per plantejar incidències, queixes, suggeriments i propostes, que es gestionaran de forma centralitzada perquè arribin ràpidament als regidors, i **donar-vos una resposta en el termini més curt possible**.

Està dissenyat per millorar la ciutat i perquè els regidors i regidores, a peu de carrer, puguin escoltar, parlar i donar respostes a les preocupacions de la ciutadania. Per dur a terme el projecte, s'ha distribuït Cornellà en 31 sectors de gestió de proximitat i s'ha dotat dels nous mitjans de comunicació que permeten les noves tecnologies.

A PROP TEU ha creat una plataforma digital amb l'objectiu de proporcionar una via de comunicació amb l'Ajuntament **més propera, més àgil i més eficaç**. És una finestra que posem a la teva disposició per comunicar incidències i plantejar queixes, suggeriments i propostes, que es gestionaran de forma centralitzada perquè arribin ràpidament al departament i als regidors responsables a fi i efecte de **donar-te una resposta en el termini més curt possible**.

A PROP TEU et permet plantejar a l'Ajuntament qualsevol qüestió que et preocupi, **aprofitant les noves tecnologies** (Facebook, Twitter, correu electrònic, SMS...) o per mitjà d'un formulari que et permetrà concretar el lloc i altres detalls de la teva consulta, i després fer el seguiment de com se soluciona.

És una nova eina que permet que tothom pugui **treballar per millorar la nostra ciutat**:

- Apropant la gestió municipal a la ciutadania.
- Donant una resposta ràpida, àgil i entenedora.
- Avançant cap a una ciutat amb un concepte de desenvolupament intel·ligent, l'*smart city*, on la tecnologia ens ajudi a millorar el nostre entorn, la qualitat de vida i la convivència ciutadana.

COM FUNCIONA? QUÈ HE DE FER PER UTILIZAR EL SERVEI?

- Entra al portal del servei **A PROP TEU**
- Tria un dels canals de comunicació que t'oferim (Facebook, Twitter, correu electrònic, o un dels formularis)
- Als formularis, només és necessari omplir els següents camps de caràcter obligatori:
 - 1) Un nom i una forma de poder-nos posar en contacte (adreça electrònica, mòbil, telèfon fix ...)
 - 2) El lloc on es produeix el fet que comentes.
 - 3) La descripció del tema que t'interessa transmetre.
 - 4) Una clau de verificació, per evitar entrades automàtiques.

- De forma optativa, el formulari et permet marcar un lloc en un plànol per concretar la situació dels fets que originen la teva consulta, o adjuntar documents i/o fotografies
- Prem el botó **Enviar** que hi ha al peu de la pàgina del formulari. Rebràs una confirmació automàtica si la transmissió s'ha fet correctament.
- Si utilitzes Facebook, Twitter, correu electrònic o SMS intenta precisar amb la màxima claredat les tres primeres dades perquè puguem atendre la teva petició amb celeritat.

SEGUIMENT DE LA CONSULTA

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

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 ES DIRIGEIX:

A tots els ciutadans ciutadanes de Cornellà de Llobregat

REGIDORIA I DEPARTAMENT RESPONSABLE:

Innovació urbana i Presidència

Departament de Polítiques d'Alcaldia

PREU-TAXA (SI/NO): NO

IMPORT TAXA:

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE O INDIRECTE:

Directe

DADES DE CONTACTE:

Plaça de l'Església 1, (08940) Cornellà de Llobregat (Barcelona) | Telèfon: 93 377 02 12

www.cornella.cat

CANALS D'ATENCIÓ PÚBLIC:

Si necessites contactar de manera urgent amb els serveis municipals, o en el cas d'una emergència, cal que truquis directament a

- **TELÈFON:** l'Ajuntament de Cornellà (93 377 02 12) o a la Guàrdia Urbana (93 377 16 90 - servei 24 hores).
- **VIRTUAL:** <http://www.apropteucornella.cat/>

COMPROMISOS DE QUALITAT :

Realitzar una enquesta de satisfacció entre els usuaris un cop tancada la incidència

L'increment de les incidències introduïdes pels usuaris comporta la consolidació del projecte. Per tant, promoure un major 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