

RESOLUCIÓ D'ALCALDIA Núm. 2677/2013

Identificació de l'expedient

Institucionalització de l'enquesta ciutadana i prioritats d'actuació amb vista a la consecució de millores en el funcionament dels serveis al ciutadà.

El servir al ciutadà exigeix de les administracions públiques una permanent atenció a les seues expectatives, les seues necessitats i els seus drets, estant obligades a disposar els seus recursos per a arribar a conèixer-los i, una vegada aconseguit açò, atendre'ls i satisfer-los. Per això s'han d'utilitzar eines d'avaluació instrumentades amb la participació activa dels empleats públics.

Les avaluacions de qualitat són una peça bàsica en el sistema de qualitat, perquè l'anàlisi en profunditat de la gestió de les organitzacions permet conèixer les fortaleses i febleses i dissenyar plans de millora.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, aquesta alcaldia, mitjançant la resolució núm. 740/2012 i a proposta de la Comissió Interadministrativa en sessió celebrada el 13 de març de 2012, va aprovar la planificació i implementació d'una enquesta quantitativa de qualitat, que permeta mesurar el grau de satisfacció i acceptació dels ciutadans; partint de la idea bàsica que l'ajuntament té com a fonament el servei al ciutadà, i per a això ha de satisfer les seues necessitats i expectatives.

L'equip, integrat per M^a José Girona, Gabinet de Comunicació, Salvador Quijal, director de Benestar social, José M^a Bullón, director de serveis de Cultura i Alfonso López, gestor de l'Àrea d'Esports, va dissenyar i efectuar l'enquesta al llarg d'un any.

La Comissió Interadministrativa, en data 8 de novembre, va elevar les consegüents propostes d'actuació concretes a aquesta Alcaldia.

A la vista de la documentació presentada i de conformitat amb les facultats que en orde a la superior direcció dels servicis em competix, de conformitat amb allò que s'ha establert en l'art 21 de la LBRL,

Resolució

Per tant, resolc:

1. Institucionalitzar l'enquesta ciutadana com a instrument de millora contínua, dins del sistema de qualitat que pretén instaurar este ajuntament per al disseny de plans de millora, amb vista a la millor prestació de serveis als veïns d e Almussafes.

2. Implantar un sistema d'enquestes departamentals, com a estratègia per a conèixer les percepcions i satisfacció del ciutadà dels serveis i instal·lacions municipals, com a pas previ a l'assumpció dels compromisos de millora que siga possible assumir.

- 2.1 . Este estudi és realitzarà per part dels responsables dels serveis d'Intervenció, Gestió Tributària, Urbanisme, Esports i Joventut, Benestar Social, Cultura i Educació, i Secretària; i tindrà caràcter prevaig vore a l'elaboració dels cartes de serveis específiques.
- 2.2 . Els responsables designaren un equip dins de cada servei integrat pel seu propi personal.
- 2.3 . La comissió interadministrativa unificarà els criteris per a l'elaboració de les enquestes respectives, així com de les consegüents cartes de serveis.
- 2.4 . Els serveis seran objecte d'avaluació tant per l'usuari com pels diferents departaments.
- 2.5 . Les enquestes podran omplir-se pels veïns/usuaris dels serveis municipals tant presencialment com a través de l'espai de participació en la web municipal.
- 2.6 . L'informàtic municipal programarà la ferramenta adequada per a l'avaluació enquestes, així com la seua anàlisi corresponent en l'avaluació de la qualitat dels serveis.
- 2.7 . Com a prova pilot, que es procedisca, per l'equip responsable de l'enquesta de la ciutat, a efectuar una enquesta específica sobre el servei d'EPA dins de l'any 2013.

3. Establir com a prioritats d'actuació amb vista a la consecució de millores en el funcionament dels serveis al ciutadà, d'entre les propostes per la Comissió Interadministrativa, les següents:

3.1 Imatge i comunicació

3.1.1. Aspectes a desenrotllar:

- A. Imatge corporativa municipal (2014)
- B. Projecte de nova web municipal interactiva. Per a la publicació de continguts en la pàgina web, establir un protocol d'actuació (2014)
- C. Ajuntament Almussafes en xarxes socials (2014)
- D. Elaboració d'un pla de comunicació interna i externa (2014)

E. Projecte d'aplicació Android: XARXES DIRECTIVES (2014/2015)

3.1.2. La supervisió dels treballs i definició de continguts en matèria d'imatge i comunicació pròpiament dita (A i C) correspon a la responsable del gabinet de comunicació, M^a José Girona.

3.2. Targeta ciutadana. Intel·ligent i multiserveis. Comprendrà com a mínim la integració de serveis: esports-joventut-biblioteca-cultura-font desnitricant. (últim trimestre 2014/ primer 2015)

3.3. Creació d'un pla estratègic de marca i de poble/ciutat, que s'elaborarà el segon semestre 2014, per a la seua aprovació l'any 2015.

3.4. Establir com a metodologia el treball en equip, entre els que es designarà una persona com a responsable coordinador. En el si de la Comissió Interadministrativa s'efectuarà les respectiva propostes de nomenament, calendari d'actuacions i la temporització dels treballs, d'acord amb les prioritats establides en esta resolució. L'adscripció a un grup o un altre s'efectuarà en funció de l'especialitat i amb caràcter voluntari.

4. La coordinació i supervisió del compliment dels treballs previs i la posterior tramitació de les contractacions pertinents s'efectuarà per la secretària general.

5. Felicitar a l'equip responsable de l'enquesta ciutadana per la labor realitzada i la qualitat del treball, per a constància en el seu expedient personal.

Almussafes, 12 de desembre de 2013

Done fe,

L'alcalde

La secretària