



# VALORACIÓ DELS SERVEIS - 2021

Cada any l'Ajuntament de Martorell proporciona en la seva pàgina web els resultats de la gestió de la valoració dels serveis, així com les seves dades de gestió, perquè tota la ciutadania en resti assabentada.

També recull les peticions d'accés a la informació pública i les Queixes, suggeriments i propostes que rep i en fa un seguiment individualitzat per donar resposta en la major brevetat i satisfacció per a la persona interessada. Això permet que a final d'any es pugui extreure un seguit d'indicadors que ens ajuden a millorar els nostres serveis.

En el present informe es presenten les dades dels serveis del 1r semestre del 2021 i es recullen les gràfiques referents a les sol·licituds d'accés a la informació pública i les Queixes i suggeriments que s'han rebut durant l'any 2021.

Actualment encara s'estan acabant d'analitzar les dades del 2n semestre, les quals ampliaran el present informe i completaran l'activitat de l'any 2021. Tant bon punt estiguin tractades s'oferiran a tota la població de Martorell pel seu coneixement.

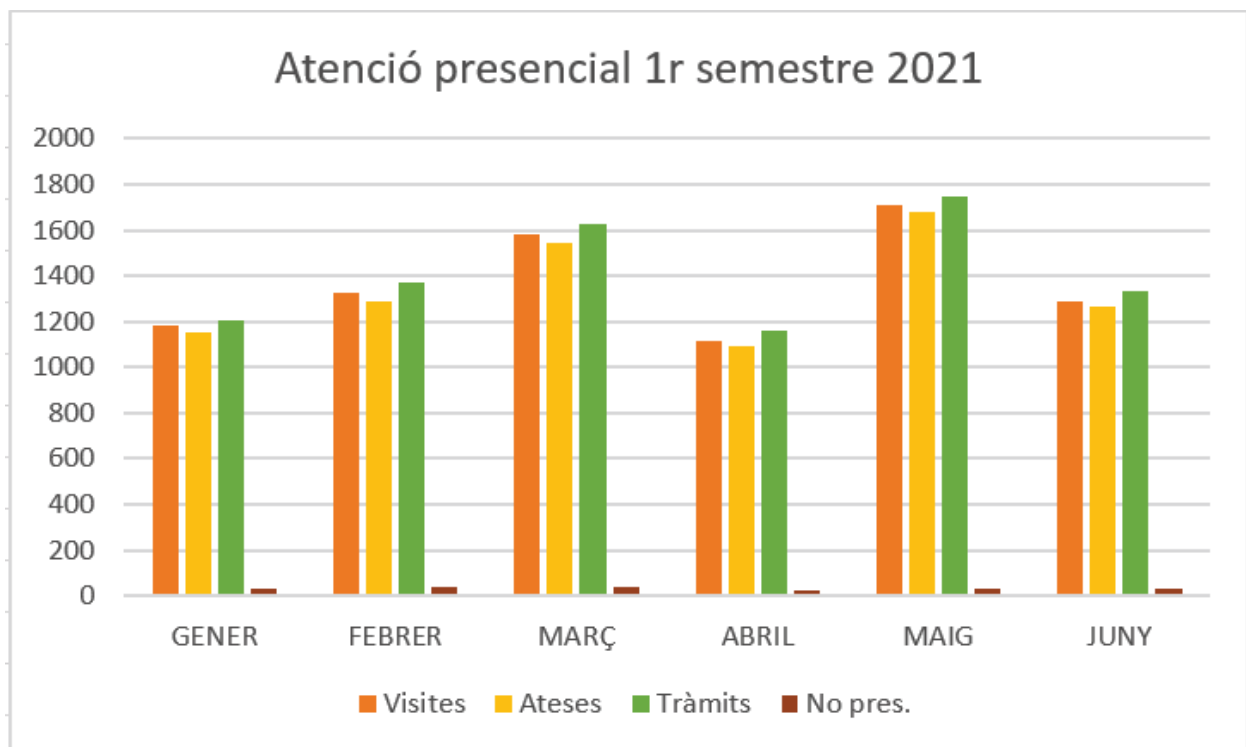
Febrer 2022.



## ATENCIÓ PRESENCIAL

Durant els mesos de gener a juny de 2021 s'han emès 8198 tiquets en total. El registre indica 8016 atencions efectives, 182 "no presentades" i un total de 8436 tràmits (un tiquet pot implicar més d'un tràmit). L'atenció ha estat amb cita prèvia tret de les peticions de volants d'empadronament o convivència que es fan al moment sense necessitat de cita.

	Visites	Ateses	Tràmits	No pres.
GENER	1181	1152	1203	29
FEBRER	1322	1287	1374	35
MARÇ	1578	1542	1626	36
ABRIL	1115	1089	1158	26
MAIG	1711	1683	1745	28
JUNY	1291	1263	1330	28
	8198	8016	8436	182





La major demanda de servei ha estat de 9:00h a 13:00h., assolint la màxima afluència entre les 10:00h i les 12:00h, menys al març que es va mantenir elevat fins a les 13:00h. Pel que fa a l'horari de tarda, durant el mesos de gener i febrer es va mantenir el teletreball. Es va reobrir l'atenció presencial al març, amb un total de 167 visites.

	<b>HORARI MAJOR DEMANDA MATÍ</b>	<b>HORARI DE MAJOR DEMANDA TARDA</b>
GENER	11:00 a 12:00 294 tiquets/mes	----
FEBRER	10:00 a 11:00 307 tiquets/mes	----
MARÇ	12:00 a 13:00 319 tiquets/mes	16:00 a 17:00 55 tiquets/mes
ABRIL	10:00 a 11:00 198 tiquets/mes	15:00 a 16:00 47 tiquets/mes
MAIG	09:00 a 10:00 337 tiquets/mes	15:00 a 16:00 47 tiquets/mes
JUNY	09:00 a 10:00 236 tiquets/mes	15:00 a 16:00 39 tiquets/mes (*) (*) jornada intensiva des del 21/06 (*) els dies 23 i 25 de juny no va funcionar el gestor de cues

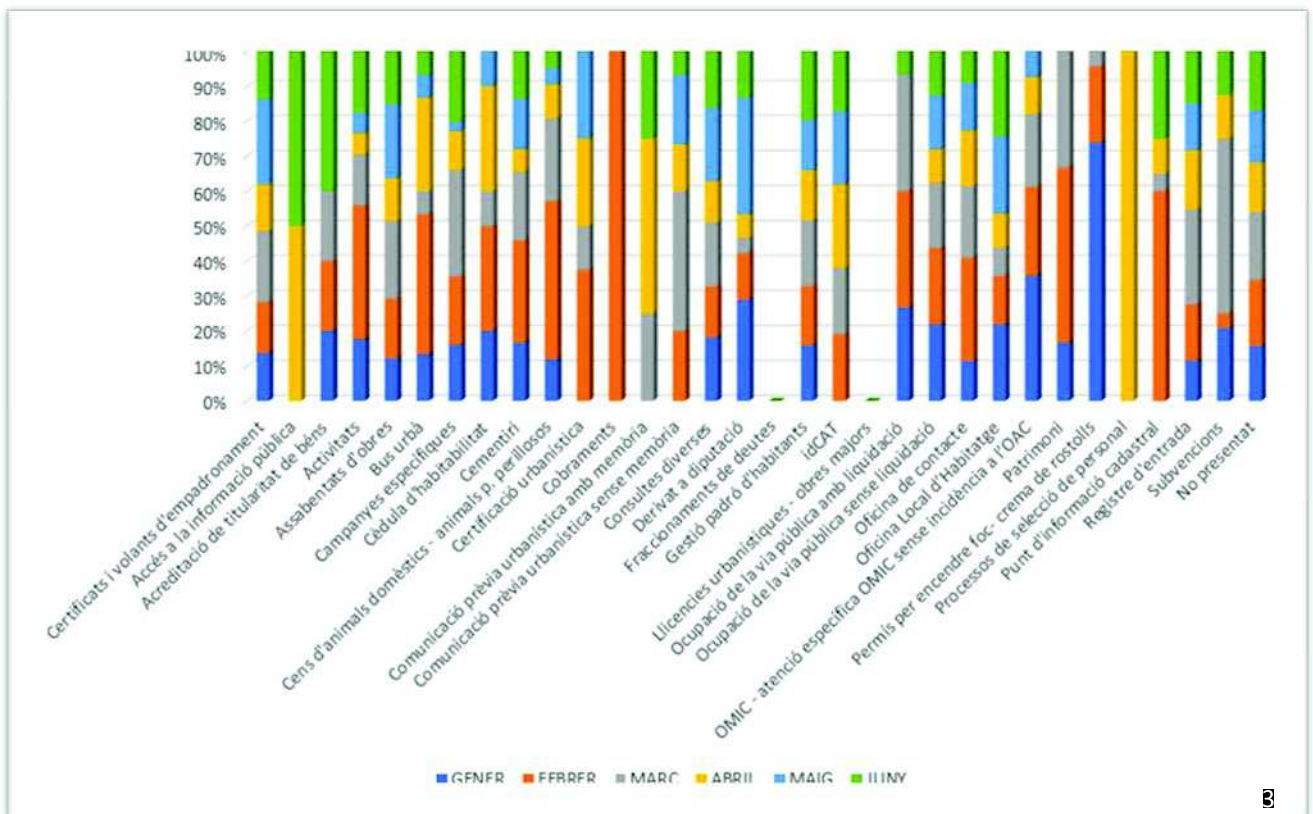
	<b>MAXIM TIQUETS EMESOS</b>	<b>MINIM TIQUETS EMESOS</b>	<b>MITJANA DIÀRIA</b>
GENER	25/01/2021 (dll) 107 tiquets	15/01/2021 (dv) 48 tiquets	59 atencions
FEBRER	25/02/2021 (dj) 88 tiquets	26/02/2019 (dv) 49 tiquets	68 atencions
MARÇ	16/03/2021 (dm) 102 tiquets	31/03/2021 (dx) 35 tiquets	72 atencions
ABRIL	12/04/2021 (dll) 79 tiquets	16/04/2021 (dv) 35 tiquets	59 atencions
MAIG	18/05/2021 (dt) 116 tiquets	28/05/2021 (dv) 45 tiquets	85 atencions
JUNY	08/06/2021 (dt) 84 tiquets	18/06/2021 (dv) 43 tiquets	67 atencions

### TRÀMITS EN ATENCIÓ PRESENCIAL

TRAMIT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY
Certificats i volants d'empadronament	599	639	896	583	1064	603
Accés a la informació pública	0	0	0	1	0	1
Acreditació de titularitat de béns	1	1	1	0	0	2
Activitats	6	13	5	2	2	6
Assabentats d'obres	12	17	22	12	21	15
Bus urbà	2	6	1	4	1	1
Campanyes específiques	19	23	36	13	3	24
Cèdula d'habitabilitat	2	3	1	3	1	0
Cementiri	16	28	19	6	14	13
Cens d'animals domèstics - animals p. perillosos	5	19	10	4	2	2
Certificació urbanística	0	3	1	2	2	0



TRAMIT	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY
Comunicació prèvia urbanística amb memòria	0	0	1	2	0	1
Comunicació prèvia urbanística sense memòria	0	3	6	2	3	1
Consultes diverses	74	60	75	48	86	66
Derivat a diputació	13	6	2	3	15	6
Fraccionaments de deutes	0	0	0	0	0	0
Gestió padró d'habitants	181	193	215	161	164	224
idCAT	0	123	122	153	135	110
Llicències urbanístiques - obres majors	0	0	0	0	0	0
Ocupació de la via pública amb liquidació	4	5	5	0	0	1
Ocupació de la via pública sense liquidació	7	7	6	3	5	4
Oficina de contacte	5	13	9	7	6	4
Oficina Local d'Habitatge	151	96	56	66	153	168
OMIC - atenció específica OMIC sense incidència a l'OAC	24	17	14	7	5	0
Patrimoni	1	3	2	0	0	0
Permis per encendre foc- crema de rostolls	17	5	1	0	0	0
Processos de selecció de personal	0	0	0	1	0	0
Punt d'informació cadastral	0	12	1	2	0	5
Registre d'entrada	30	42	71	44	35	39
Subvencions	5	1	12	3	0	3
No presentat	29	35	36	26	28	31
<b>TOTALS</b>	<b>1203</b>	<b>1374</b>	<b>1626</b>	<b>1158</b>	<b>1745</b>	<b>1330</b>





## DADES DERIVADES DEL REGISTRE D'ENTRADA

- **OFICINA CENTRAL DE REGISTRE (registre d'entrada presencial i integració MUX)**

Durant els mesos de **gener a juny de 2021 hem rebut 4268 registres** presencials i electrònics que provenen d'altres administracions.

**L'Oficina Local d'Habitatge** inclou els registres d'entrada fets a la resta d'oficines d'atenció habilitades (especial La Sínia, OLH i 4 oficines Patronat). El total de **registres presencials assignats a l'OLH és de 1894, dels quals 846 es van fer a l'OAC i són els que s'han computat.**

ACTIVITATS	73	OAC PATRONAT	77
ALCALDIA	75	OBRES	198
ANUL·LAT/PENDENT	3	OLH	846
ARXIU	5	OMIC	60
CEMENTIRI	75	PARTICIPACIÓ	2
COMERÇ	46	PATRIMONI	77
CONTRACTACIÓ	85	PLANEJAMENT	30
CULTURA	12	POLICIA	33
EDICTES	2	PROTECCIÓ CIVIL	12
EDIFICIS MUNICIPALS	36	RECURSOS HUMANS	107
ELECCIONS	21	SALUT	4
ENSENYAMENT	23	SECRETARIA	77
ESPORTS	3	SERVEIS MUNICIPALS	56
ESTADÍSTICA	215	SERVEIS SOCIALS	256
GOVERNACIÓ	86	SERVEIS TÈCNICS	27
INFORMÀTICA	25	SUBVENCIONS COVID	90
INTERVENCIÓ	38	SUBVENCIONS GENERALS	13
INTERVENCIÓ/TRESORERIA	45	TAXI	4
JOVENTUT	8	TRANSPORTS	1
MEDI AMBIENT	66	TRESORERIA	115
OAC - OFICINA DE CONTACTE	220	TREBALL	53
OAC	959	URBANISME	9



- **REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL**

Durant el **primer semestre de 2021 hem rebut 3195 registres** d'entrada electrònics.

ACTIVITATS	154	OAC PATRONAT	92
ALCALDIA	24	OBRES	437
ARXIU	6	OLH	235
CEMENTIRI	71	OMIC	1
COMERÇ	40	PATRIMONI	35
CONTRACTACIÓ	46	PLANEJAMENT	10
CULTURA	2	POLICIA	12
EDICTES	3	PROTECCIÓ CIVIL	0
EDIFICIS MUNICIPALS	9	RECURSOS HUMANS	273
ELECCIONS	0	SECRETARIA	25
ENSENYAMENT	2	SERVEIS MUNICIPALS	44
ESPORTS	3	SERVEIS SOCIALS	42
ESTADÍSTICA	408	SERVEIS TÈCNICS	50
GOVERNACIÓ	160	SUBVENCIONS COVID	530
INFORMÀTICA	0	SUBVENCIONS GENERALS	0
INTERVENCIÓ	4	TAXI	2
INTERVENCIÓ/TRESORERIA	1	TRANSPORTS	2
JOVENTUT	0	TRESORERIA	26
MEDI AMBIENT	24	TREBALL	48
OAC - OFICINA DE CONTACTE	67	URBANISME	4
OAC	303		

#### **ATENCIÓ I TRÀMITS PROPIS DE L'AJUNTAMENT - OAC**

El més sol·licitat en atenció presencial continua sent l'emissió de **volants d'empadronament i de convivència i la gestió del padró d'habitants**. No obstant, els **tràmits electrònics assignats a estadística s'han incrementat de manera exponencial**. També seguim enviant volants per correu electrònic.

El passat mes de novembre de 2020 vàrem iniciar els tràmits davant del Consorci Administració Oberta de Catalunya per sol·licitar l'alta de l'Ajuntament com a **Entitat de Registre id-CAT**. Així mateix, vam sol·licitar certificats digitals específics perquè totes les treballadores de l'OAC obtinguessin el rol **d'Operadora d'Entitat de Registre id-CAT**. També tenim l'acreditació d'haver superat el **Curs virtual d'operadors d'ER id-CAT**, imprescindible per a la posada en marxa del servei. Tota la tramitació va finalitzar el gener de 2021, i vàrem començar a oferir el servei a partir del febrer.



Després de les gestions relacionades amb el padró d'habitants, **l'emissió de certificats digitals ha passat a ser el tràmit més demandat en atenció presencial**, amb un total de **825 certificats emesos i 76 revocacions**.

La ciutadania continua fent-nos consultes sobre qualsevol tema, d'àmbit municipal o de qualsevol altre, i aquestes les seguim classificant com a consultes diverses.

Fins el 14 de març, hem continuat tramitant les sol·licituds de **crema de rostolls** (tràmit específic del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació de la Generalitat que es fa a través de l'EACAT).

Hem assumit el **tràmit d'inscripció d'animals domèstics** directament a la plataforma ANICOM de la Generalitat. Totes les sol·licituds presencials inclouen el cens directe de les mascotes (abans ho feia el departament de Medi Ambient) i, en el cas dels gossos, el cobrament de la taxa d'ADN.

Durant el primer semestre s'han convocat **5 processos de selecció de personal**. Sense cap dubte, el que ha tingut més incidència a nivell d'atenció a l'OAC ha estat el de 8 agents interins per a la Policia Local.

Hem continuat treballant les **subvencions específiques COVID-19 per a autònoms i empreses**, concretament s'ha afegit una de nova per pal·liar els efectes de les restriccions a l'exercici d'activitats econòmiques. Hem treballat de forma coordinada amb Promoció Econòmica per fer el seguiment de les sol·licituds presentades i de les justificacions posteriors, tant d'aquesta subvenció com de les tres restants que es van iniciar l'any 2020.

S'ha fet una nova campanya de **bonificacions d'IBI** en les 4 modalitats habituals: famílies monoparentals, famílies amb pocs ingressos, persones grans que viuen soles i amb pocs ingressos i persones que han posat un habitatge a disposició de l'OLH.

Ha augmentat la demanda del servei de **recollida de mobles i voluminosos** (atenció telefònica).

Les atencions relatives a l'**ocupació de la via pública** segueixen tenint poca rellevància per les restriccions en el muntatge de paradetes de venda de flors en dates destacades com ara el 14 de febrer, Sant Jordi o el dia de la mare. Les terrasses dels bars continuen exemptes de pagament de la taxa. Les **ocupacions subjectes a liquidació** són bàsicament xurreries i vehicles estil food-truck per a la venda d'entrepans i begudes; casetes de pirotècnia (Sant Joan) i les atraccions infantils desmuntables a la Plaça Mare Caterina Coromina.

Cal destacar un increment important de la **utilització de mitjans electrònics per part de les empreses i els autònoms**, d'acord amb el que estableix la legislació de referència. Aquest mitjà de relació s'està consolidant progressivament en aquest col·lectiu. Des de l'OAC oferim l'ajuda necessària, per telèfon, amb l'objectiu de facilitar la introducció a la tramitació electrònica i continuar fins a la finalització del tràmit. També enviem enllaços directes als tràmits per promoure'n el seu ús. Trobem un exemple en les tramitacions de les subvencions específiques COVID, on **la tramitació electrònica ha suposat un 85,48% del total**.



## ACTUALITZACIÓ DELS TRÀMITS A LA PÀGINA WEB I A LA SEU ELECTRÒNICA

Durant el primer semestre hem treballat les fitxes web informatives i els tràmits Gestiona següents:

- idCAT – certificat digital. Inclou l'enllaç al tràmit de la sol·licitud prèvia al web idCat i infografia específica
  - Subvencions directes per pal·liar els efectes de les restriccions a l'exercici d'activitats econòmiques
  - Subvencions per a la instal·lació o trasllat d'activitat a un local comercial del nucli urbà de Martorell
  - Justificació de la subvenció per a persones treballadores autònomes i empreses amb un màxim de 10 treballadors
  - Justificació de la subvenció per pal·liar els efectes de les restriccions a l'exercici d'activitats econòmiques
  - Justificació de la subvenció per a la instal·lació o trasllat d'activitat a un local comercial del nucli urbà de Martorell
  - Subvencions IBI – adaptar els 4 models a l'exercici actual
- Tràmits iniciats durant el primer semestre, pendents de revisió per la persona responsable del departament o d'ultimar el tràmit a Gestiona per habilitar-lo a la Seu electrònica:
    - Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb certificat tècnic
    - Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb projecte tècnic i certificat
    - Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'una activitat
    - Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'una activitat de bar i restaurant
    - Transmissió de titularitat d'un nínxol *entre vius*

## COL-LABORACIÓ AMB L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE

S'ha ampliat la **col·laboració amb l'OLH**.

En general, les **campanyes específiques** relacionades amb el lloguer són **complexes** i afecten a moltes persones, en ocasions són **famílies en risc d'exclusió social**. S'ha de tenir en compte que som un municipi caracteritzat per una gran **diversitat**, també des del punt de vista lingüístic. Els tràmits són complicats i requereixen aportar molta documentació. També cal tenir en compte les dificultats afegides a l'hora de fer atenció presencial aplicant restriccions d'aforament, cita prèvia, etc. **Tot això ha fet que l'atenció més pròpia de l'OAC s'hagi vist sensiblement endarrerida**. Per exemple, les cites prèvies han tingut demores de fins a dues setmanes.





Aquest context ha provocat alguns moments tensos d'una alta exigència psicològica i emocional, amb sensació de pèrdua de control pel poc marge d'autonomia en el dia a dia.

Si es volen potenciar tots els serveis relacionats amb el dret a habitatge que ofereix l'OLH, s'ha de dotar l'oficina amb **més personal i estructura pròpia**. El reforç de l'OAC i d'altres serveis del Patronat ha de ser de caràcter **excepcional i puntual**.

L'OLH tracta en exclusiva qüestions d'habitatge i el volum de feina és elevadíssim. Però l'OAC i les oficines d'atenció del Patronat fem atenció general molt diversa i si hem de dedicar mes temps d'atenció i més recursos personals als tràmits de l'OLH que als tràmits propis, la nostra activitat queda totalment distorsionada.

Es van habilitar de manera extraordinària 6 o 7 equips informàtics per fer registres d'entrada de sol·licituds d'HPO o d'ajuts al lloguer. No obstant, **l'OLH com a tal no pot fer registres d'entrada**, els fem a l'OAC. Això resta qualitat al servei perquè les persones han de ser ateses en dos edificis diferents, i sovint han de fer desplaçaments totalment prescindibles. És perfectament compatible fer registres d'entrada de forma simultània a l'OAC i a l'OLH.

**És necessari que l'OLH tingui recursos personals i tecnològics suficients**, com el que s'ha dit de registrar d'entrada. També hauria de tenir **un espai de treball adequat per fer atenció al públic**, sobretot ara amb les mesures de seguretat específiques de protecció contra la Covid-19.

#### TRÀMITS PROPIS DE L'OLH – Col·laboració de l'OAC

##### - Habitatges de protecció oficial

- Habitatges de protecció de Martorell "La Sínia".
  - preparació del tràmit i sol·licitud electrònica a Gestiona per oferir la tramitació electrònica a la Seu electrònica de l'Ajuntament i a la pàgina web.
  - l'atenció presencial es va fer gairebé íntegrament a les Oficines específiques que es van obrir a la Casa de la Vila, amb menys afectació presencial a l'OAC.
  - des de l'OAC es va proposar un canal de comunicació intern per **generar tots els volants del padró municipal** necessaris per a la tramitació, així com **tots els certificats cadastrals**.
    - **Certificats cadastrals .....: 619**
    - **Volants històrics del padró .....: 614**D'aquesta manera s'ha evitat que totes aquestes persones fessin desplaçaments innecessaris (inevitablement, algunes van venir presencialment a demanar-los però és una mínima part).
  - Resta d'habitatges de protecció oficial.
  - Registre d'entrada de noves sol·licituds i renovacions.



#### - **Ajuts de lloguer del MITMA**

- atenció presencial a les persones interessades (les sol·licituds més senzilles necessiten un mínim de mitja hora d'atenció, les més complexes poden necessitar fins a una hora). A l'OLH no es fa atenció presencial.
- preparació de volants de convivència (circuit intern - aproximadament 340).
- registre d'entrada i revisió de documentació.
- en cas de manca de documentació, emissió de requeriments.
- en cas de requeriment: atenció, revisió de documentació i nou registre de la documentació requerida.
- introducció de totes les dades a la plataforma "Portal d'ajuts" de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- registre d'entrada dels rebuts de lloguer que s'han de presentar un cop l'ajut ha estat atorgat.

- Sol·licituds de **mediació per a lloguer social**.
- Sol·licituds d'**ajuts d'urgència**.
- Sol·licituds d'**ajuts de lloguer per a persones grans**.
- Sol·licituds d'**habitatges de la borsa de lloguer social**.

#### **ALTRES CONSIDERACIONS SOBRE L'ATENCIÓ PRESENCIAL – CONVIVÈNCIA AMB L'ORGT**

En l'àmbit de l'atenció presencial hem de destacar la dificultat que suposa, en la situació actual COVID, compartir espai amb l'**ORGT** de la Diputació. Moltes persones no entenen que **som organismes diferents** i que fem horaris diferents.

El fet que l'**ORGT** estigui destinant **una única persona a fer atenció presencial només dos dies a la setmana** fa que dediquem molts esforços a unes tasques que no ens corresponen, però la dificultat, sobretot, ve perquè no podem resoldre-les. Durant el primer **semestre surten al cobrament els padrons més importants**: vehicles, IBI, escombraries, cementiri... moltes persones tenen consultes o reclamacions i venen a l'Ajuntament, sense que puguem fer res per solucionar-les.

També rebem queixes sobre la falta de telèfons d'atenció de l'**ORGT**, no són queixes de l'atenció rebuda sinó del que costa que algú contesti. Les trucades són llargues i, sovint, les línies estan col·lapsades.

Moltes tramitacions es poden fer on-line però no es pot pretendre, d'un dia per l'altre, que tothom utilitzi la pàgina web. Hi ha persones que no disposen ni dels mitjans ni dels coneixements necessaris per fer-ho. A més a més, **les persones físiques tenen tot el dret a continuar rebent atenció presencial**.



**Aquestes circumstàncies fan que la imatge de l'Ajuntament resulti perjudicada.** Un dels comentaris és que *“a l'Ajuntament només atenen dos dies a la setmana, i això que vull pagar. A sobre em diuen que ho faci per telèfon i després no em contesten”*. No oblidem que moltes persones van a l'ORGT perquè volen pagar els seus impostos i troben inversemblant que no se'ls atengui o no se'ls faciliti un duplicat del document per pagar. Però quan marxen descontentes continuen dient que reben aquest tracte a l'Ajuntament i això no és cert. A l'OAC estem fent atenció presencial al 100% cada dia.

### **SERVEI DE CONSERGERIA**

Durant el primer semestre hi ha hagut força incidències motivades per algunes baixes per malaltia, confinaments per risc de contagi, permisos dels conserges, etc. És un **servei essencial, que hauria d'estar sempre cobert** (a data d'emissió d'aquest informe s'ha millorat notablement).

El servei s'ha de concebre com a propi de tot l'edifici i no només de l'OAC. El control d'accés no és només per l'OAC, també ho és per la resta de departaments d'un edifici que, actualment, té les 7 plantes ocupades i és la **principal seu administrativa municipal**. L'Ajuntament, en general, rep documentació per missatgeria; operaris de manteniment del servei de neteja, dels ascensors o lampisteria; personal municipal d'altres departaments; visites concertades amb els tècnics; persones que només volen fer una pregunta sobre algun servei; persones que pregunten per l'ORGT...

**Tota aquesta activitat ha de ser atesa pel conserge, no pel personal de l'OAC.** Quan no hi ha conserge, qualsevol persona d'un altre departament podria cobrir la substitució. És coherent? No. Per això tampoc és coherent que el personal de l'OAC ho hagi de fer. Només cal imaginar que l'OAC estigués ubicada a una altra planta, també es faria anar una persona de l'OAC a la planta baixa per atendre la consergeria? La resposta és òbvia.

Per últim, l'espai de treball i el mobiliari destinat al conserge no permet que tingui marge suficient per tenir un ordinador petit, ni tan sols un telèfon o un calaix per guardar quatre coses personals. Si l'espai fos una mica més “complet” el conserge podria fer molt millor les seves tasques i també podria fer un primer filtre de les trucades que arriben a l'OAC.

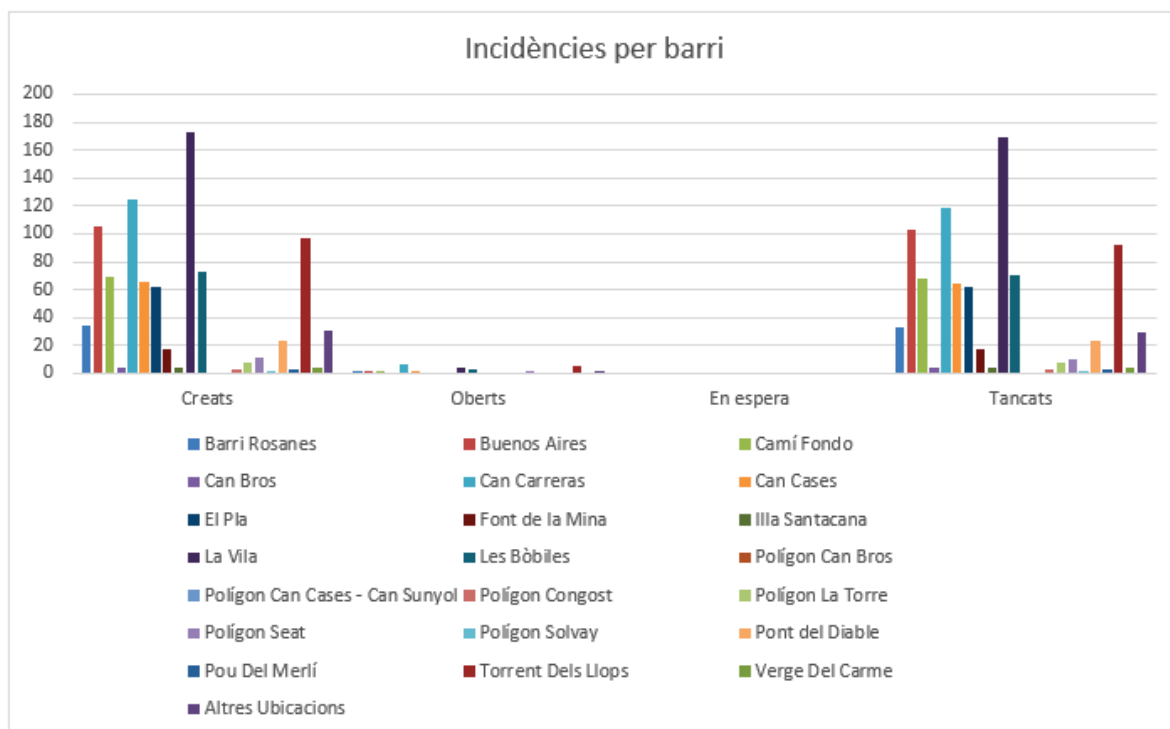
### **INDICADORS D'INCIDÈNCIES I QUEIXES CIUTADANES**

Aquests indicadors corresponen a les incidències i queixes registrades a través de l'APP esMartorell. La utilització de l'APP la poden fer directament els ciutadans o bé de forma indirecta, trucant a l'Ajuntament on diferents persones habilitades generen tiquets amb la informació facilitada per telèfon.

- El total d'usuaris de l'APP durant el semestre ha estat de 899 persones.
- Durant el primer semestre de 2021 s'han registrat 109 nous usuaris.

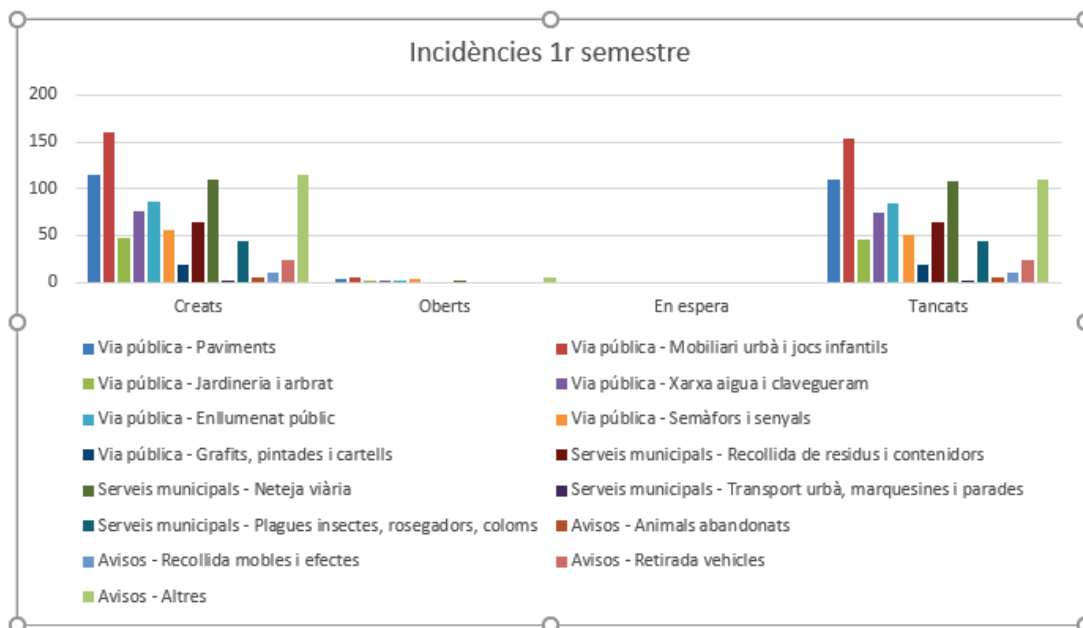
- Incidències rebudes durant el primer semestre, classificades per barri:

Barri	Creats	Oberts	En espera	Tancats
Barri Rosanes	34	1	0	33
Buenos Aires	105	2	0	103
Camí Fondo	69	1	0	68
Can Bros	4	0	0	4
Can Carreras	125	6	0	119
Can Cases	66	1	0	65
El Pla	62	0	0	62
Font de la Mina	17	0	0	17
Illa Santacana	4	0	0	4
La Vila	173	4	0	169
Les Bòbiles	73	3	0	70
Polígon Can Bros	0	0	0	0
Polígon Can Cases - Can Sunyol	0	0	0	0
Polígon Congost	3	0	0	3
Polígon La Torre	8	0	0	8
Polígon Seat	11	1	0	10
Polígon Solvay	2	0	0	2
Pont del Diable	23	0	0	23
Pou Del Merli	3	0	0	3
Torrent de Llops	97	5	0	92
Verge Del Carme	4	0	0	4
Altres Ubicacions	31	1	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>914</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>889</b>



### Incidències rebudes durant el primer semestre, classificades per categoria:

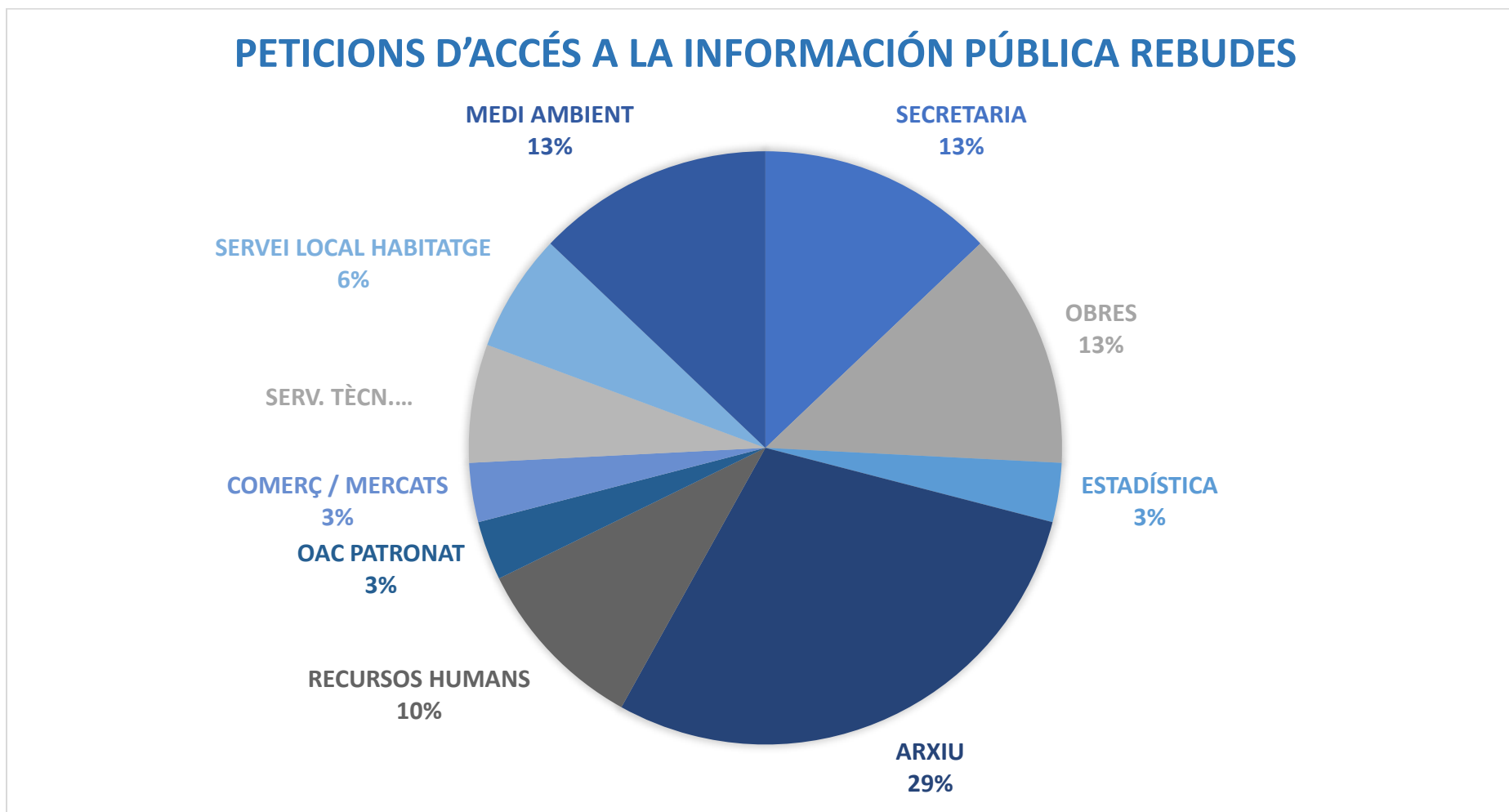
Categoria	Creats	Oberts	En espera	Tancats
Via pública - Paviments	114	4	0	110
Via pública - Mobiliari urbà i jocs infantils	160	6	0	154
Via pública - Jardineria i arbrat	48	2	0	46
Via pública - Xarxa aigua i clavegueram	76	1	0	75
Via pública - Enllumenat públic	86	1	0	85
Via pública - Semàfors i senyals	55	4	0	51
Via pública - Grafits, pintades i cartells	19	0	0	19
Serveis municipals - Recollida de residus i contenidors	64	0	0	64
Serveis municipals - Neteja viària	110	2	0	108
Serveis municipals - Transport urbà, marquesines i parades	2	0	0	2
Serveis municipals - Plagues insectes, rosegadors, coloms	44	0	0	44
Avisos - Animals abandonats	5	0	0	5
Avisos - Recollida mobles i efectes	10	0	0	10
Avisos - Retirada vehicles	24	0	0	24
Avisos - Altres	114	5	0	109
<b>TOTAL</b>	<b>931</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>906</b>



Martorell, 30 de setembre de 2021



Durant l'any 2021 l'Ajuntament de Martorell va rebre un total de 31 peticions d'accés a la informació pública, les quals han estat resoltes, sense que en quedés cap pendent. Cal indicar que no se n'ha desestimat cap i cadascuna d'elles ha estat contestada pels següents departaments:





## QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES - 2021

Durant l'any 2021 l'Ajuntament de Martorell va rebre un total de 38 "queixes, suggeriments i propostes", les quals han estat totes ateses. En el següent gràfic es pot veure els departaments que han donat resposta, segons la tipologia de petició rebuda:

