

D^a. AURORA ORTEGA NAVARRO, CONCEJAL DEL GRUPO VOX EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA, PRESENTA AL PLENO DE MARZO DE 2.022, PARA SU DEBATE Y APROBACIÓN LA SIGUIENTE:

**MOCIÓN CREACIÓN GRUPO DE INTERVENCIÓN RÁPIDA DE
MANTENIMIENTO**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Portavoz del GM VOX Alcantarilla en el Ayuntamiento de Alcantarilla, al amparo de lo dispuesto en el artículo 97.2 del Reglamento de Organización, funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, presenta su inclusión en el orden día del Pleno Ordinario de Marzo y para su debate y posterior aprobación en dicho Pleno, la siguiente MOCIÓN:

En el Ayuntamiento de Alcantarilla podemos presumir de ser líderes en transparencia, a través de la página web, pero no podemos presumir de ser el municipio más limpio ni con mejor mantenimiento, en cuanto a aceras, señalización, vertical, horizontal (pasos de peatones, flechas...) limpieza de contenedores de basura, parques, jardines etc.

Si miramos un poco las redes sociales, nos damos cuenta del descontento de los vecinos de esta ciudad, en cuanto a lo antes mencionado, pero parece que al equipo de gobierno no les llega esas quejas con la suficiente premura, o los trámites burocráticos muchas veces retrasan la respuesta a las demandas, sugerencias y quejas, de los vecinos de esta ciudad, que debemos atender y que son urgentes para garantizar, por un lado, que los ciudadanos se sientan atendidos debidamente, a la vez que implicados en el mantenimiento y mejora de los espacios públicos de nuestra ciudad.

Por lo anteriormente expuesto desde el G.M. VOX proponemos la creación de un GRUPO DE INTERVENCIÓN RÁPIDA de mantenimiento que implique a las diferentes concejalías para dar respuesta rápida a las quejas de los vecinos, (en

cuanto a la reparación, reposición, limpieza etc. de los elementos dañados) de una forma rápida y eficaz.

La queja de los ciudadanos a la administración es una facultad totalmente regulada, que se puede ejercer de diferentes maneras y por diferentes medios, como ejemplo se puede tomar la página del Ministerio del Interior, "[La queja es una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado](#), **ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular** que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

Si un ciudadano tiene alguna iniciativa o sugerencia **para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios** o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con el Ministerio del Interior, puede hacerla llegar en la forma que estime conveniente, ya sea por escrito o personalmente, a los organismos, autoridades o funcionarios que tengan atribuidas las competencias en la materia.

Los **canales** para hacer llegar a la Administración las quejas y sugerencias son los siguientes:

- De modo presencial, en las oficinas de los organismos correspondientes.
- A través del correo postal.
- Por vía telemática, a través de la **sede electrónica del Ministerio**, tanto en el caso de quejas como de sugerencias (ver en [ENLACES EXTERNOS](#)).

Las quejas y sugerencias formuladas presencialmente deberán estar suscritas en el correspondiente formulario.

Las presentadas por Internet (a través de la sede electrónica) deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Las quejas y sugerencias anónimas (ya sean presenciales, escritas o telemáticas) no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

Una vez recibida la queja o sugerencia, se deberá facilitar al interesado constancia de la presentación de las mismas a través del medio que éste haya indicado al respecto.

Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el **plazo de veinte días** y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas.

Si transcurrido el plazo a que se refiere el apartado anterior el ciudadano no hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración podrá dirigirse, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades, a las siguientes unidades:”

La forma en que está redactada la página del Ministerio del Interior podría servir de guía para la metodología a seguir en cuanto a formas de comunicación y tiempos de respuesta al ciudadano.

Para facilitar la comunicación con los vecinos, a parte de los canales habituales como, Buzón Ciudadano Digital, se podría habilitar un canal ágil y directo con el coordinador responsable de este futuro grupo, “por ejemplo por whatsapp, esto facilita el poder mandar fotos y ubicaciones de los desperfectos” en aras de una comunicación ágil y eficaz. Tengamos en cuenta que son los vecinos de esta ciudad quienes mejor la conocen y están continuamente a pie de calle.

De cada incidencia comunicada se expenderá un ticket, para el seguimiento de la incidencia, de esa forma tanto el Ayuntamiento como el ciudadano, pueden hacer un seguimiento de la evolución de la misma.

Por lo expuesto, el grupo municipal VOX propone al pleno municipal para su debate y aprobación si procede, el siguiente

ACUERDO:

PRIMERO.- Instar a la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alcantarilla, a la creación del GRUPO DE INTERVENCIÓN RÁPIDA de mantenimiento, que implique a las diferentes concejalías para dar respuesta

GRUPO MUNICIPAL VOX ALCANTARILLA

rápida a las quejas, planteamientos y sugerencias de los vecinos, (en cuanto a la reparación, reposición, limpieza etc. de los elementos dañados) de una forma rápida y eficaz.

SEGUNDO.- Instar a la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alcantarilla, a habilitar un canal ágil y directo con el coordinador responsable de este futuro grupo, “por ejemplo por whatsapp, esto facilita el poder mandar fotos y ubicaciones de los desperfectos” en aras de una comunicación ágil y eficaz.

TERCERO.- Instar a la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alcantarilla, a una vez instaurados los puntos anteriores, desarrollará una campaña informativa intensiva, para recordar a los vecinos la disponibilidad de herramientas en el Ayuntamiento de Alcantarilla, para que los propios ciudadanos puedan formular quejas, planteamientos y sugerencias.

CUARTO.- Instar al equipo de gobierno a que informe de estos acuerdos a los medios de comunicación, radio, prensa, y en sus redes sociales del Ayuntamiento (facebook, instagram, twitter y la página web).

Alcantarilla, a 1 de marzo de 2022

Fdo. Aurora Ortega Navarro

Concejal - Portavoz Grupo Municipal VOX Alcantarilla.