

RED DE ENTIDADES LOCALES POR LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FICHA DE BUENA PRÁCTICA DE EELL ADHERIDAS A LA RED

1. Nombre del Proyecto / Práctica
http://www.cornella.cat/ http://opina.cornella.cat/
A PROP TEU
2. Nombre de la Entidad Local
AJUNTAMIENTO DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT
3. Área de gestión desde donde se está desarrollando
PROGRAMAS DE LA ALCALDIA
4. Áreas de gestión implicadas
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GUARDIA URBANA MEDIO AMBIENTE URBANISMO ESPACIO PUBLICO SALUD PUBLICA ACTIVIDADES MEDIACIO CIUTADANA INFORMATICA
5. Resumen de la práctica
Ver enlace: http://www.apropteucornella.cat/ <p><u>A PROP TEU</u> Está diseñada para mejorar la ciudad y para que los regidores y regidoras, a pie de calle, puedan escuchar y dar respuesta a las preocupaciones de la ciudadanía. Para llevar a cabo el proyecto, se ha distribuido Cornellà en 31 sectores de gestión de proximidad y se ha dotado de nuevos medios de comunicación que permiten las nuevas tecnologías.</p> <p>Se ha creado una plataforma digital con el objetivo de proporcionar una vía de comunicación con el Ayuntamiento más próxima, más ágil, y más eficaz.</p> <p>Es una ventana que ponemos a disposición de los ciudadanos/nas para comunicar incidencias y plantear quejas, sugerencias, y propuestas que se gestionaran de forma centralizada para que lleguen rápidamente a los departamentos y a los regidores responsables a fin de dar respuesta en el plazo más corto posible.</p> <p><u>A PROP TEU</u> permite plantear al Ayuntamiento cualquier gestión que preocupe a la ciudadanía, aprovechando las nuevas tecnologías (Facebook, Twitter, correo</p>

RED DE ENTIDADES LOCALES POR LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FICHA DE BUENA PRÁCTICA DE EELL ADHERIDAS A LA RED

electrónico, SMS...) o por medio de un formulario que permite concretar el lugar y otros detalles de la consulta, y después hacer el seguimiento de cómo se soluciona. Es una nueva herramienta que permite que todos los ciudadanos/nas trabajen para mejorar nuestra ciudad:

- Aproximando la gestión municipal a la ciudadanía.
- Dando una respuesta rápida, ágil y clara
- Avanzando en el camino hacia una ciudad con concepto de **desarrollo inteligente, smart city**, donde la tecnología nos ayuda a mejorar nuestro entorno, la calidad de vida y la convivencia ciudadana.

Funcionamiento del servicio,

- o Entra en el portal del servicio [A PROP TEU](#)
- o Selecciona uno de los canales de comunicación que se ofrecen (Facebook, Twitter, correo electrónico, SMS o un de los formularios)
 - En los formularios, sólo es necesario rellenar los siguientes campos de carácter obligatorio:
 - 1) Un nombre y una forma de ponernos en contacto (dirección electrónica, móvil, teléfono fijo.....)
 - 2) El lugar donde se producen los hechos .
 - 3) La descripción del tema que interesa transmitir.
 - 4) Una clave de verificación, para evitar entradas automáticas.
- o De forma optativa, el formulario permite marcar un lugar en el plano para concretar la situación de los hechos que originan la consulta, o adjuntar documentos i/o fotografías
- o Se pulsa el botón Enviar de la página del formulario. Se recibe una confirmación automática si la transmisión se ha realizado correctamente.
- o Si se utiliza, Facebook, Twitter, correo electrónico o SMS, es necesario precisar con la mayor claridad posible, los tres primeros datos para que se puedan atender las peticiones con celeridad..
- o
- o **Seguimiento de la consulta,**
- o En un tiempo no superior a las 24 horas, se recibe un comunicado conforme se ha recibido, con un número de referencia para poder consultar el estado de la incidencia.
- o La petición será remitida al servicio, departamento o regidor responsable y la respuesta se ofrecerá en el sentido que corresponda lo más rápido posible.

Este programa ha sido recientemente Certificado como buena práctica de Gobierno Local en el campo de **la PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

RED DE ENTIDADES LOCALES POR LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FICHA DE BUENA PRÁCTICA DE EELL ADHERIDAS A LA RED

6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

Externos:

Recibir respuesta personalmente en un plazo breve de tiempo, directamente del concejal asignado al sector donde reside, y poder plantearle directamente las cuestiones que el ciudadano desee hacer con relación a la incidencia planteada, a la resolución, o cualquier otro asunto que le desee plantear. La **interacción ciudadanía y Administración permite una gestión de la información rápida.**

Internos:

Una coordinación y seguimiento transversal de todas las coincidencias que plantea la ciudadanía, disponiendo de un mecanismo ágil que permite disponer de una implicación de la ciudadanía en la gestión de una ciudad. Incrementa los niveles de **corresponsabilidad y participación en la gestión pública**

7.- Datos de contacto

Joan Miquel Culillas Jalencas, Director de Programes de l'Alcaldia
jculillas@aj-cornella.cat ; telèfon 93 377 02 12