

## **MOCIÓ QUE PRESENTA EL GRUP MUNICIPAL DE CIUTADANS AL PLE DEL 17 DE NOVEMBRE DEL 2016 PER OBRIR UNA LÍNIA D'ATENCIÓ CIUTADANA VIA WHATSAPP**

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS:**

Actualment, la pàgina web de l'Ajuntament ofereix un apartat anomenat "Bústia ciutadana per a queixes, incidències i suggeriments". Adaptant-nos a les noves tecnologies, des de Ciutadans creiem que per a les incidències de la via pública avui en dia el WhatsApp és una de les eines més emprades pels ciutadans i de les més àgils per poder posar-se en contacte amb l'Administració.

L'objectiu d'obrir una línia d'atenció ciutadana via WhatsApp per a les incidències a la via pública, a través de l'APP corporativa al telèfon mòbil, és dotar d'una major agilitat les comunicacions entre els veïns i l'Ajuntament, ja que són els ciutadans els primers que detecten possibles incidències o problemes que puguin sorgir a la via pública i ràpidament alertar dels mateixos. D'aquesta manera, l'Ajuntament en tindrà immediata constància. Els ciutadans, a banda d'exposar el que estigui succeint, poden fins i tot enviar una foto de la situació i indicar la ubicació. La APP es gestionaria per la regidoria de Participació Ciutadana. Tota la informació que arribi a l'Ajuntament a través de la línia de WhatsApp seria derivada a cadascuna de les àrees a què pertanyi.

Per tots aquests motius, el Grup Municipal de Ciutadans proposa adoptar els següents

### **ACORDS:**

**Primer.** Obrir una línia d'atenció al ciutadà per a les incidències a la via pública a través de WhatsApp amb l'APP corporativa, que serà gestionada pel Departament de Queixes i Suggeriments, el qual derivarà cada incidència a cadascuna de les àrees a què pertanyi.

**Segon.** Establir que la recepció de missatges estigui oberta les vint-i-quatre hores del dia i fixar un horari de resposta als ciutadans que coincideixi amb el de l'OAC.

Reus, 17 de novembre del 2016

Sr. Juan Carlos Sánchez

Portaveu G. M. Ciutadans