

## **MOCIÓN QUE PRESENTA EL GRUPO MUNICIPAL DE CIUDADANOS AL PLENO DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2016 PARA ABRIR UNA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VÍA WHATSAPP**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:**

Actualmente, la página web del Ayuntamiento ofrece un apartado denominado “*Buzón ciudadano para quejas, incidencias y sugerencias*”. Adaptándonos a las nuevas tecnologías, desde Ciudadanos creemos que para las incidencias de la vía pública hoy en día el WhatsApp es una de las herramientas más empleadas por los ciudadanos y de las más ágiles para poderse poner en contacto con la Administración.

El objetivo de abrir una línea de atención ciudadana vía WhatsApp para las incidencias en la vía pública, a través de la APP corporativa en el teléfono móvil, es dotar de una mayor agilidad a las comunicaciones entre los vecinos y el Ayuntamiento, ya que son los ciudadanos los primeros que detectan posibles incidencias o problemas que puedan surgir en la vía pública y rápidamente alertar de los mismos. De este modo el Ayuntamiento tendrá inmediata constancia de ellos. Los ciudadanos, aparte de exponer lo que esté sucediendo, pueden incluso enviar una foto de la situación e indicar la ubicación. La APP se gestionaría por la concejalía de Participación Ciudadana. Toda la información que llegue al Ayuntamiento a través de la línea de WhatsApp sería derivada a cada una de las áreas a las que pertenezca.

Por todos estos motivos, el Grupo Municipal de Ciudadanos propone adoptar los siguientes

### **ACUERDOS:**

**Primero.** Abrir una línea de atención al ciudadano para las incidencias en la vía pública a través de WhatsApp con la APP corporativa, que será gestionada por el Departamento de Quejas y Sugerencias, el cual derivará cada incidencia a cada una de las áreas a las que pertenezca.

**Segundo.** Establecer que la recepción de mensajes esté abierta las veinticuatro horas del día y fijar un horario de respuesta a los ciudadanos que coincida con el de la OAC.

Reus, 17 de noviembre de 2016

Sr. Juan Carlos Sánchez  
Portavoz G. M. Ciudadanos