INFORME DIAGNÒSTIC INTEGRAT DELS SERVEIS PÚBLICS MUNICIPALS

Gata Millora: Estratègia participativa per a la millora dels serveis públics



GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación

DIPUTACIÓ D'ALACANT

AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ 3

2. METODOLOGIA I FONTS D'INFORMACIÓ 4

3. RESULTATS DEL PROCÉS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA 5

3.1. Caracterització de la participació ciutadana 5

3.2. Valoració del servei de recollida de residus 6

3.3. Valoració del servei de Policia Local 6

3.4. Valoració del servei d'Urbanisme 7

3.5. Valoració del servei de Serveis Socials 8

3.6. Principals propostes i necessitats expressades per la ciutadania 9

3.7. Síntesi dels resultats del qüestionari ciutadà 10

4. VISIÓ GENERAL DEL DIAGNÒSTIC 11

4. DIAGNÒSTIC INTEGRAT DELS SERVEIS PRIORITARIS 13

4.1. Urbanisme i espai públics 13

4.2. Policia Local i Seguretat Ciutadana 14

4.3. Salubritat Pública i gestió de residus 15

4.4. Serveis Socials 16

5. ANÁLISI TRANSVERSAL DE LES PROBLEMÀTIQUES DETECTADES 17

6. SÍNTESI I PRIORITZACIÓ DELS REPTES DE MILLORA 22

7. CONCLUSIONS DEL DIAGNÒSTIC INTEGRAT 26

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Gata de Gorgos ha impulsat un procés d'anàlisi i millora dels serveis públics municipals amb la finalitat de conéixer amb major profunditat les necessitats, expectatives i percepcions de la ciutadania, identificar els principals àmbits de millora i establir una base sòlida per a la posterior definició d'actuacions.

El present informe recull el **diagnòstic integrat dels serveis públics municipals**, elaborat a partir de la sistematització i l'anàlisi conjunta de la informació generada durant les diferents fases del projecte. El seu objectiu no és únicament descriure els serveis que presta l'Ajuntament, sinó identificar els **principals problemes, necessitats i reptes que afecten la qualitat de la seua prestació**, atenent tant les dades disponibles com les percepcions expressades pels diferents agents participants.

El diagnòstic adopta, per tant, una perspectiva integrada, combinant informació quantitativa i qualitativa i contrastant diferents fonts d'informació. D'esta manera, es pretén diferenciar les qüestions puntuals d'aquelles necessitats que apareixen de manera reiterada o coincident en diferents fonts i que, per tant, poden requerir una actuació prioritària.

Les conclusions obtingudes constituiran la base per a la següent fase del projecte, orientada a la **co-creació de solucions i definició d'actuacions de millora**, de manera que les mesures que finalment s'impulsen responguen als problemes i necessitats identificats durant el procés de diagnòstic.

2. METODOLOGIA I FONTS D'INFORMACIÓ

Per a l'elaboració del diagnòstic s'ha plantejat una metodologia basada en la **triangulació de diferents fonts quantitatives i qualitatives**, amb l'objectiu d'obtindre una visió àmplia de la situació dels serveis municipals i evitar que les conclusions responguen exclusivament a una única font d'informació.

El procés pren com a referència les **Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Gata de Gorgos**, que delimiten els principals serveis prestats, els drets de les persones usuàries i els compromisos de qualitat assumits. Les mateixes cartes es conceben, a més, com un instrument per a informar la ciutadania, acostar l'Ajuntament, controlar la qualitat dels serveis i possibilitar que la població opine sobre el seu funcionament.

Sobre esta base, el diagnòstic integra les següents fonts:

- **Consulta Òmnibus 2025**, que proporciona informació quantitativa sobre la percepció ciutadana i permet identificar serveis, actuacions i qüestions amb una valoració comparativament inferior.
- **Canals d'escolta ciutadana**, especialment les queixes, suggeriments, reclamacions i incidències registrades, amb especial atenció a les més recents i a aquelles qüestions que presenten una certa reiteració temporal.
- **Cartes de Serveis municipals**, utilitzades per a delimitar les prestacions corresponents a cada àrea i relacionar els problemes detectats amb el funcionament concret dels serveis.
- **Diagnòstic intern**, desenvolupat amb personal tècnic i responsables municipals, destinat a identificar dificultats de gestió, necessitats organitzatives i possibles causes internes.
- **Qüestionari ciutadà**, dirigit a contrastar i ampliar els resultats obtinguts mitjançant les fonts anteriors, incorporant la percepció de la ciutadania sobre el funcionament, les expectatives i les prioritats de millora dels serveis municipals.

En esta versió preliminar del diagnòstic es disposa dels resultats de la Consulta Òmnibus, de la informació procedent dels canals d'escolta i de les Cartes de Serveis.

Les conclusions seran completades i contrastades amb els resultats del diagnòstic intern i del qüestionari ciutadà.

3. RESULTATS DEL PROCÉS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

3.1. Caracterització de la participació ciutadana

El procés de consulta ciutadana desenvolupat en el marc del projecte *Gata Millora* ha permés recollir informació sobre les percepcions, experiències i necessitats de la població en relació amb el funcionament dels serveis públics municipals.

El qüestionari s'ha estructurat en diferents blocs temàtics, orientats a conéixer la valoració ciutadana de quatre àmbits prioritaris: la recollida de residus, la Policia Local, Urbanisme i els Serveis Socials. A més de les preguntes de valoració, s'han incorporat qüestions de resposta múltiple per a identificar els principals aspectes susceptibles de millora, així com una pregunta oberta destinada a recollir propostes i suggeriments de la ciutadania.

Amb la finalitat de contextualitzar les aportacions, el qüestionari també ha inclòs preguntes relatives al grup d'edat, el gènere i la zona de residència de les persones participants.

El qüestionari ciutadà ha registrat un total de 114 respostes, que constitueixen la base de l'anàlisi de les percepcions i necessitats de la població respecte al funcionament dels serveis públics municipals. Les respostes recollides permeten incorporar diferents perspectives ciutadanes al procés de diagnòstic i identificar els principals aspectes de millora dels serveis analitzats.

Esta informació permet disposar d'una aproximació a les diferents experiències i percepcions ciutadanes, així com identificar necessitats vinculades tant al funcionament dels serveis com a les particularitats dels diferents espais i zones del municipi.

Cal assenyalar que els resultats reflectixen les opinions de les persones que han participat en la consulta i constituïxen una font d'informació de caràcter participatiu, sense que puguen extrapolar-se automàticament al conjunt de la població municipal.

3.2. Valoració del servei de recollida de residus

La gestió dels residus municipals constituïx un dels àmbits analitzats en el qüestionari ciutadà, amb especial atenció a la implantació del sistema de recollida selectiva Porta a Porta i a les necessitats de millora associades al seu funcionament.

Per a conéixer la percepció de la ciutadania, s'ha sol·licitat a les persones participants que valoren el seu grau d'acord amb la implantació del sistema, així com que identifiquen els aspectes que consideren prioritaris per a millorar la prestació del servei.

Les respostes recollides reflectixen l'existència de percepcions diverses respecte al sistema Porta a Porta, amb valoracions tant favorables com desfavorables. Esta diversitat posa de manifest la importància d'analitzar les necessitats de la població i les condicions pràctiques d'utilització del servei.

Entre els aspectes de millora plantejats en el qüestionari es troben la informació sobre el funcionament del sistema, els horaris i la separació dels residus, la facilitat per a realitzar la separació a les llars, la ubicació i organització dels punts de recollida i les condicions d'higiene i neteja.

Així mateix, s'han recollit aportacions relacionades amb la gestió dels residus voluminosos, la informació sobre els resultats del sistema i la necessitat d'adaptar determinades condicions de prestació a les necessitats quotidianes de la ciutadania.

En conjunt, les respostes permeten identificar diferents línies de millora que afecten tant la dimensió informativa com l'organització i el funcionament pràctic del servei. Estos resultats complementen les problemàtiques detectades en les fases prèvies del diagnòstic, especialment les relacionades amb l'adaptació al sistema de recollida Porta a Porta i les condicions d'utilització del servei.

3.3. Valoració del servei de Policia Local

El qüestionari ciutadà ha incorporat un bloc específic destinat a conéixer la percepció de la població sobre el funcionament de la Policia Local, així com a identificar els principals

aspectes susceptibles de millora en matèria de seguretat, convivència i atenció ciutadana.

Les respostes obtingudes mostren valoracions diverses del servei, fet que permet identificar diferents experiències i expectatives respecte a les funcions desenvolupades per la Policia Local.

Entre els àmbits de millora contemplats en el qüestionari i assenyalats en les respostes es troben la presència i vigilància policial als carrers, la rapidesa de resposta davant problemes o avisos, l'atenció i el tracte a la ciutadania i el control del trànsit, la mobilitat i l'estacionament.

A més, les aportacions recollides permeten considerar altres dimensions relacionades amb la convivència veïnal, la gestió de conflictes i la informació i coordinació entre la Policia Local, la ciutadania i els diferents serveis municipals.

Estes qüestions guarden una relació directa amb les problemàtiques identificades en el diagnòstic inicial, especialment pel que fa a la seguretat viària, l'ús de l'espai públic i la convivència entre vianants i vehicles.

En este sentit, els resultats del qüestionari permeten reforçar la necessitat d'abordar la millora del servei des d'una perspectiva que combine les funcions de vigilància i control amb l'atenció ciutadana, la prevenció i la coordinació municipal.

3.4. Valoració del servei d'Urbanisme

L'àmbit d'Urbanisme constituïx un altre dels eixos centrals del procés de consulta ciutadana, atesa la seua incidència directa sobre la configuració, el manteniment i la utilització de l'espai públic, així com sobre la tramitació dels procediments administratius relacionats amb les actuacions urbanístiques.

El qüestionari ha permés recollir valoracions sobre el funcionament general del servei i identificar diferents necessitats de millora vinculades tant a la gestió administrativa com a les condicions materials de l'entorn urbà.

Entre els aspectes assenyalats es troben la conservació, el manteniment i l'accessibilitat de l'espai urbà, la comunicació i informació sobre les obres municipals, la reducció dels temps de tramitació de llicències i altres gestions urbanístiques i la necessitat de facilitar informació clara sobre els tràmits i la documentació requerida.

Així mateix, les respostes inclouen qüestions relacionades amb la gestió de les incidències, la coordinació entre els serveis municipals i la planificació de les actuacions urbanístiques d'acord amb les necessitats de la població.

Les aportacions ciutadanes permeten identificar, per tant, dues dimensions complementàries: d'una banda, les necessitats relacionades amb el manteniment, l'adequació i la millora dels espais públics i, d'una altra, les qüestions vinculades a la informació, l'accessibilitat i l'agilitat dels procediments administratius.

Esta diferenciació resulta especialment rellevant per a orientar les futures actuacions de millora, ja que permet distingir les intervencions relacionades amb l'entorn físic de les mesures dirigides a facilitar la relació de la ciutadania amb l'administració municipal.

3.5. Valoració del servei de Serveis Socials

El procés de consulta ciutadana també ha incorporat l'anàlisi dels Serveis Socials, amb la finalitat de conéixer la percepció de la població sobre el funcionament del servei i identificar possibles necessitats relacionades amb l'accés als recursos, l'atenció i la informació facilitada a les persones usuàries.

El qüestionari ha permés recollir valoracions generals del servei i aportacions sobre diferents aspectes susceptibles de millora.

Entre les qüestions plantejades es troben la difusió i informació sobre els recursos i prestacions disponibles, la facilitat d'accés als serveis i als tràmits, la reducció dels temps de resposta i tramitació de les gestions i ajudes i el reforç de l'atenció i l'acompanyament personalitzat.

Igualment, s'han contemplat aspectes relacionats amb la informació sobre l'estat i seguiment de les sol·licituds i la coordinació amb altres serveis i administracions públiques.

Estes dimensions resulten especialment rellevants tenint en compte que la prestació dels Serveis Socials implica la intervenció de diferents organismes, entre els quals es troben l'Ajuntament i la Mancomunitat de Serveis Socials de la Marina Alta (MASSMA).

En este context, les aportacions recollides permeten complementar el diagnòstic inicial i aprofundir en la importància de facilitar informació comprensible, millorar l'orientació a les persones usuàries i afavorir una adequada coordinació entre les administracions implicades.

3.6. Principals propostes i necessitats expressades per la ciutadania

Amb l'objectiu de complementar les preguntes de valoració i facilitar una participació més oberta, el qüestionari ha incorporat una pregunta final en la qual les persones participants podien indicar quin canvi consideraven més important per a millorar els serveis municipals.

Les respostes obtingudes han permés recollir aportacions sobre diferents àmbits de la gestió municipal, incloent-hi qüestions que transcendixen els quatre serveis analitzats de manera específica en el qüestionari.

Entre les propostes expressades destaquen les relacionades amb l'aparcament i la mobilitat urbana, especialment pel que fa a la disponibilitat de places d'estacionament, el respecte de la senyalització i la millora de les condicions de circulació.

Així mateix, s'han recollit suggeriments vinculats al manteniment i l'adequació dels espais públics, com ara la millora de carrers i camins, l'enllumenat públic, la conservació dels parcs infantils, el mobiliari urbà i altres elements de les infraestructures municipals.

En matèria de seguretat i convivència, les aportacions inclouen qüestions relacionades amb el control del trànsit, la regulació de l'ús dels patinets, la vigilància policial i el compliment de les normes de convivència en els espais públics.

Pel que fa a la gestió dels residus, també s'han plantejat necessitats relacionades amb les freqüències de recollida, la neteja dels espais públics i el funcionament dels mecanismes de recollida de residus i objectes voluminosos.

D'altra banda, algunes aportacions fan referència a necessitats específiques de determinats col·lectius o zones del municipi, així com a qüestions relacionades amb la disponibilitat d'equipaments, el manteniment dels serveis i la millora de les condicions d'accessibilitat.

En conjunt, les propostes ciutadanes evidencien la importància que la població atribuïx a les qüestions que afecten directament la vida quotidiana, especialment les relacionades amb l'ús de l'espai públic, la mobilitat, el manteniment de les infraestructures i la qualitat dels serveis municipals.

Estes aportacions constituïxen una font d'informació complementària per a identificar necessitats concretes i orientar la posterior definició d'actuacions de millora.

3.7. Síntesi dels resultats del qüestionari ciutadà

L'anàlisi de les respostes recollides a través del qüestionari ciutadà ha permés ampliar el coneixement de les percepcions i necessitats de la població respecte al funcionament dels serveis públics municipals.

Els resultats posen de manifest l'existència de diferents àmbits susceptibles de millora, relacionats tant amb les condicions de prestació dels serveis com amb la informació, l'atenció i la comunicació amb la ciutadania.

En matèria de recollida de residus, les aportacions permeten aprofundir en les necessitats vinculades al sistema Porta a Porta i a les condicions pràctiques d'utilització del servei. En el cas de la Policia Local, les qüestions plantejades se centren en aspectes relacionats amb la vigilància, la seguretat viària, la convivència i l'atenció ciutadana.

Pel que fa a Urbanisme, els resultats permeten identificar necessitats associades tant al manteniment i l'adequació de l'espai públic com a la informació i tramitació dels procediments administratius. Finalment, en l'àmbit dels Serveis Socials, les aportacions

permeten considerar possibles millores en la difusió dels recursos, l'accés als serveis, l'acompanyament a les persones usuàries i la coordinació administrativa.

De manera transversal, les respostes evidencien la conveniència de continuar reforçant els mecanismes d'informació, comunicació i escolta ciutadana, així com d'afavorir una gestió coordinada de les problemàtiques que afecten diferents àrees municipals.

La informació obtinguda permet complementar el diagnòstic elaborat a partir de la Consulta Òmnibus 2025, dels canals municipals d'escolta i del diagnòstic participatiu intern, incorporant una perspectiva ciutadana addicional sobre les necessitats i expectatives relacionades amb els serveis públics.

D'esta manera, els resultats del procés de consulta constituïxen una base per a contrastar les problemàtiques identificades, revisar els reptes prioritaris i orientar les següents fases del projecte cap a la definició participativa de propostes de millora adaptades a les necessitats del municipi.

4. VISIÓ GENERAL DEL DIAGNÒSTIC

La primera lectura conjunta de la informació disponible mostra una situació en què les valoracions generals dels serveis municipals resulten positives, però en la qual existeixen **diferències significatives entre àrees i qüestions concretes que requereixen una anàlisi més detallada**.

La Consulta Òmnibus 2025 mostra que els serveis analitzats obtenen valoracions mitjanes superiors a 7 punts. No obstant això, entre els serveis amb puntuacions comparativament inferiors apareixen la **Policia Local (7,4), els tècnics municipals d'Urbanisme (7,6) i els Serveis Socials (7,8)**. Així mateix, en la valoració per àrees municipals, **Obres, Urbanisme i Habitatge obté una puntuació de 6,8**, constituint l'àrea amb menor valoració. Resum IA Òmnibus

A estos resultats s'afigen qüestions concretes detectades tant en la mateixa Consulta Òmnibus com en els canals municipals d'escolta. Entre elles destaquen aspectes

relacionats amb l'espai públic i l'aparcament, la seguretat viària i la convivència, així com la gestió dels residus i la ubicació o disponibilitat dels punts de recollida.

Per tant, i a l'espera de completar el contrast amb el diagnòstic intern i el qüestionari ciutadà, la informació disponible permet focalitzar inicialment el diagnòstic en els àmbits següents:

Urbanisme i espai públic; Policia Local i Seguretat Ciutadana; Salubritat Pública i gestió de residus; i Serveis Socials.

Al mateix temps, les qüestions relacionades amb la **informació municipal, la comunicació i la participació ciutadana**s'analitzen des d'una perspectiva transversal, atés que poden condicionar el coneixement i l'accés de la ciutadania al conjunt dels serveis.

4. DIAGNÒSTIC INTEGRAT DELS SERVEIS PRIORITARIS

4.1. Urbanisme i espai públics

Descripció i abast del servei

L'àrea d'Urbanisme engloba les actuacions municipals relacionades amb la gestió urbanística, les obres i les diferents actuacions que afecten l'ordenació i desenvolupament del municipi. A efectes del diagnòstic, esta dimensió es complementa amb la percepció ciutadana sobre l'estat i configuració de l'espai públic, atesa la relació existent entre les actuacions urbanes i l'experiència quotidiana de la ciutadania.

Situació diagnosticada

La informació disponible situa **l'urbanisme i l'espai públic com un dels principals àmbits que requereixen atenció dins del diagnòstic**.

La Consulta Òmnibus mostra que l'àrea d'Obres, Urbanisme i Habitatge obté una valoració de **6,8 punts**, la menor entre les àrees analitzades, mentre que la valoració dels tècnics municipals d'Urbanisme se situa en **7,6 punts**. Resum IA Òmnibus

L'anàlisi més detallada permet identificar qüestions específiques relacionades amb l'espai públic. Entre les demandes espontànies apareix la necessitat de disposar de més aparcament, juntament amb referències al manteniment de voreres, l'asfaltat i l'adequació dels carrers. Així mateix, en relació amb els carrers de plataforma única apareixen valoracions relacionades amb la pèrdua d'aparcament i altres elements vinculats a la seua configuració.

Problemes i necessitats identificades

De manera preliminar, les evidències disponibles permeten identificar quatre dimensions sobre les quals aprofundir:

- Estat, manteniment i adequació de carrers i voreres.
- Disponibilitat d'aparcament.
- Accessibilitat, comoditat i seguretat en l'ús de l'espai públic.
- Percepció i funcionament del servei municipal d'Urbanisme.

4.2. Policia Local i Seguretat Ciutadana

Descripció i abast del servei

La Policia Local desenvolupa funcions relacionades amb la seguretat ciutadana, la vigilància dels espais públics, la prevenció, el trànsit i la seguretat viària, el compliment de les ordenances municipals i l'atenció directa a la ciutadania. La Carta de Serveis incorpora també la Policia de Barri i la cooperació en la resolució de conflictes privats.

Situació diagnosticada

La Consulta Òmnibus situa la valoració de la Policia Local en **7,4 punts**, una puntuació positiva en termes absoluts però comparativament inferior a la d'altres serveis municipals analitzats. A més, s'observen diferències territorials, amb valoracions inferiors en el Nucli Antic i el Raval. Resum IA Òmnibus

Les aportacions ciutadanes permeten concretar algunes qüestions relacionades amb el **control del trànsit, la vigilància, determinades conductes incíviques i la seguretat dels vianants**.

Especialment significativa resulta la percepció relacionada amb els carrers de plataforma única: un 48,5 % manifesta sentir-se insegur davant l'absència de voreres elevades i un 43,9 % assenyala la presència de patinets en espais destinats als vianants sense suficient control. Resum IA Òmnibus

Problemes i necessitats identificades

Les evidències disponibles orienten el diagnòstic cap a:

- Vigilància i presència policial.
- Control del trànsit i seguretat viària.
- Protecció i seguretat dels vianants.
- Prevenció i control de determinades conductes incíviques.
- Convivència entre vianants i vehicles de mobilitat personal.
- Capacitat de resposta davant avisos i incidències, aspecte que haurà de ser contrastat en les següents fases.

4.3. Salubritat Pública i gestió de residus

Descripció i abast del servei

La Carta de Serveis de Salubritat Pública incorpora expressament la recollida de residus urbans mitjançant les diferents modalitats implantades al municipi, entre elles la recollida porta a porta, així com l'Ecoparc municipal, la informació sobre la seua utilització i la recollida domiciliària de residus voluminosos.

Situació diagnosticada

La **gestió dels residus constitueix un dels àmbits on existeix una major acumulació d'evidències procedents de diferents canals**.

La Consulta Òmnibus mostra una percepció crítica respecte al sistema de recollida selectiva porta a porta: el **53,1 % manifesta una valoració negativa** del sistema. Entre les qüestions associades apareixen les incomoditats vinculades a l'emmagatzematge dels recipients i al calendari de recollida. Resum IA Òmnibus

Esta informació coincideix amb l'existència de queixes i suggeriments registrats a través dels canals municipals relacionats amb la **ubicació, proximitat i disponibilitat dels punts de recollida**, especialment en les aportacions més recents analitzades. La presència de qüestions similars en diferents anualitats indica que no es tracta únicament d'incidències puntuals, sinó d'un àmbit que mereix un contrast específic amb la ciutadania.

Problemes i necessitats identificades

El diagnòstic preliminar apunta a:

- Adequació del sistema de recollida a les necessitats quotidianes de la ciutadania.
- Ubicació i proximitat dels punts de recollida.
- Disponibilitat dels contenidors o punts necessaris.
- Comoditat i facilitat d'ús del sistema.
- Horaris i freqüències de recollida.
- Informació ciutadana sobre el funcionament del sistema.
- Neteja i manteniment dels punts de recollida i el seu entorn.

4.4. Serveis Socials

Descripció i abast del servei

Els Serveis Socials municipals es presten a través de la Mancomunitat de Serveis Socials de la Marina Alta (MASSMA) i constitueixen el servei públic de referència per a l'atenció de les necessitats socials de la població. Comprenen informació, orientació i assessorament, gestió de recursos i prestacions, atenció a famílies i persones majors, Servei d'Ajuda a Domicili i seguiment i coordinació de les intervencions, entre altres actuacions.

Situació diagnosticada

La Consulta Òmnibus atorga als Serveis Socials una valoració de **7,8 punts**, situant-los entre els serveis amb una puntuació comparativament inferior, encara que mantenint una valoració global positiva.

Problemes i necessitats identificades

- Necessitat de millorar la difusió dels recursos i prestacions disponibles.
- Existència de dificultats d'accés o de coneixement del servici per part de determinats col·lectius.
- Possible necessitat de reforçar l'atenció personalitzada i l'acompanyament a les persones usuàries.
- Expectatives creixents de la ciutadania respecte al paper dels Servicis Socials municipals.
- Oportunitats de millora en matèria d'informació, orientació i coordinació amb altres recursos públics.

5. ANÁLISI TRANSVERSAL DE LES PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

L'anàlisi conjunta de la informació obtinguda durant les diferents fases del projecte permet identificar una sèrie de qüestions que, més enllà de les particularitats de cada servei municipal, presenten elements comuns i poden influir en la percepció ciutadana sobre la qualitat i el funcionament dels serveis públics.

Este anàlisi transversal té com a finalitat identificar les problemàtiques compartides entre els diferents àmbits municipals, aprofundir en les possibles causes i detectar necessitats de millora que requerisquen una resposta coordinada o de caràcter general.

A partir dels resultats de la Consulta Òmnibus 2025, de la informació procedent dels canals municipals d'escolta i de les aportacions recollides durant el diagnòstic participatiu intern, s'han identificat diferents dimensions que permeten contextualitzar les valoracions ciutadanes i comprendre millor les dificultats associades a la prestació dels serveis municipals.

5.1. Identificació de les problemàtiques comunes

Coneixement dels serveis municipals, els procediments administratius i la distribució de competències

Una de les principals qüestions identificades durant el diagnòstic participatiu intern està relacionada amb el coneixement que té la ciutadania sobre el funcionament dels serveis municipals, els procediments administratius i la distribució de competències entre les diferents àrees i administracions públiques.

En matèria d'Urbanisme, els responsables municipals han assenyalat l'existència de dificultats relacionades amb la tramitació de determinades sol·licituds, especialment aquelles vinculades a l'obtenció de llicències d'obres, autoritzacions urbanístiques o llicències d'activitat. Estes dificultats poden estar relacionades amb la identificació del procediment corresponent, la documentació necessària o els requisits exigits per a formalitzar les sol·licituds.

En l'àmbit dels Serveis Socials, s'ha identificat una possible confusió respecte a les funcions que desenvolupa l'Ajuntament i les competències que corresponen a la Mancomunitat de Serveis Socials de la Marina Alta (MASSMA) o a altres organismes

competents. En este sentit, mentre que l'Ajuntament facilita informació, orientació, gestió de cites prèvies i suport en la presentació de sol·licituds, determinades fases de tramitació i resolució dels expedients corresponen a altres administracions.

De manera similar, en el cas de la Policia Local, s'ha assenyalat que determinades problemàtiques relacionades amb l'aparcament, l'estat de la via pública o el manteniment dels espais municipals poden atribuir-se de manera general a este servei, encara que la seua resolució requerisca la intervenció d'altres àrees municipals.

Estes situacions posen de manifest que algunes de les dificultats percebudes per la ciutadania podrien estar relacionades amb el desconeixement dels procediments o de les responsabilitats administratives, fet que pot generar expectatives que no sempre es corresponen amb les funcions atribuïdes a cada servei.

Informació, comunicació i adaptació als canvis en els serveis municipals

Una altra qüestió transversal està relacionada amb la informació facilitada a la ciutadania sobre el funcionament dels serveis públics, especialment quan s'introduïxen modificacions en la seua prestació o en els procediments habituals.

Esta circumstància es manifesta especialment en l'àmbit de la gestió de residus, on el sistema de recollida porta a porta es troba en procés d'implantació progressiva al municipi.

Segons les aportacions dels responsables municipals, una part de les reticències ciutadanes podria estar vinculada al desconeixement del funcionament del sistema i a les dificultats d'adaptació als nous hàbits de separació i recollida de residus.

No obstant això, també s'han identificat demandes relacionades amb els horaris, les freqüències de recollida, la ubicació dels punts disponibles i la comoditat d'utilització del servei. Per tant, resulta necessari diferenciar les possibles dificultats d'adaptació de les necessitats de millora que puguen existir en el funcionament del sistema.

En conjunt, estes qüestions evidencien la importància de disposar de mecanismes d'informació clars, accessibles i adaptats a les necessitats de la població, especialment davant la implantació de nous models de prestació dels serveis públics.

Ús, manteniment i seguretat de l'espai públic

Les problemàtiques relacionades amb l'espai públic constituïxen una altra dimensió compartida entre diferents àrees municipals.

Els resultats de la Consulta Òmnibus i les aportacions recollides a través dels canals d'escolta ciutadana permeten identificar qüestions relacionades amb l'estat dels carrers i les voreres, la disponibilitat d'aparcament, la seguretat viària i la convivència entre vianants i vehicles.

Estes problemàtiques presenten una vinculació directa amb els àmbits d'Urbanisme i Policia Local, encara que les responsabilitats i les possibilitats d'actuació de cada servei siguen diferents.

En este sentit, les aportacions dels responsables municipals posen de manifest la necessitat de diferenciar les qüestions relacionades amb la configuració i el manteniment de l'espai públic d'aquelles vinculades a la vigilància, la regulació del trànsit i el compliment de les normes de circulació i convivència.

Per tant, es tracta d'un àmbit en què resulta especialment rellevant analitzar les necessitats ciutadanes des d'una perspectiva conjunta, tenint en compte les funcions de les diferents àrees implicades.

Accesibilitat i facilitat d'utilització dels serveis municipals

L'accessibilitat als serveis públics no depén únicament de la seua disponibilitat, sinó també de la facilitat amb què la ciutadania pot conéixer-los, accedir-hi i utilitzar-los.

En este sentit, les dificultats relacionades amb la tramitació de procediments urbanístics, la gestió de determinades sol·licituds en matèria de Serveis Socials o l'adaptació al sistema de recollida de residus posen de manifest la conveniència

d'analitzar l'experiència de les persones usuàries en la seua relació amb els serveis municipals.

Esta dimensió inclou tant l'accés a la informació i la comprensió dels procediments com les condicions pràctiques d'utilització dels serveis, especialment en aquells casos en què es requerix la realització de tràmits administratius o l'adaptació a determinades modalitats de prestació.

Així mateix, resulta convenient tindre en compte que les necessitats i capacitats de les persones usuàries poden ser diferents, per la qual cosa els mecanismes d'informació, orientació i atenció han de facilitar una relació comprensible i accessible amb l'administració.

5.2. Necessitats i oportunitats de millora de caràcter transversal

A partir de les problemàtiques identificades, es poden establir diferents necessitats i oportunitats de millora que afecten diversos serveis municipals i que convé considerar de manera conjunta.

En primer lloc, destaca la necessitat de **millorar la informació i l'orientació sobre els procediments administratius i les competències dels diferents serveis**. Les aportacions del diagnòstic intern mostren que determinades dificultats poden estar relacionades amb el desconeixement dels tràmits, els requisits exigits o les responsabilitats de cada administració. En este sentit, resulta convenient valorar possibles mesures que faciliten la comprensió dels procediments i permeten identificar amb claredat els organismes responsables de cada actuació.

En segon lloc, es considera rellevant **reforçar la comunicació amb la ciutadania davant els canvis en el funcionament dels serveis públics**. Esta necessitat adquirix una especial importància en el cas del sistema de recollida de residus porta a porta, en el qual la implantació progressiva requerix un procés d'informació i adaptació que facilite el coneixement de les noves condicions de prestació.

En tercer lloc, les problemàtiques relacionades amb l'espai públic posen de manifest la conveniència d'**afavorir una visió coordinada entre les àrees municipals implicades**, especialment en aquelles qüestions que afecten simultàniament el manteniment urbà, la mobilitat, l'aparcament i la seguretat viària. Esta perspectiva permetria abordar les necessitats detectades tenint en compte les responsabilitats i les possibilitats d'actuació de cada servei.

Així mateix, resulta convenient **aprofundir en les condicions d'accés i utilització dels serveis municipals**, identificant possibles dificultats en la tramitació de sol·licituds, la comprensió de la informació o l'ús dels recursos disponibles. Esta anàlisi permetria detectar barreres que puguen afectar l'experiència ciutadana i valorar possibles actuacions orientades a facilitar la relació amb l'administració.

Finalment, es considera necessari **consolidar els mecanismes d'escolta i contrast amb la ciutadania**, de manera que les aportacions recollides a través de queixes, suggeriments, qüestionaris i altres canals de participació puguen utilitzar-se per a identificar necessitats, contrastar les percepcions internes i orientar la millora contínua dels serveis públics.

En definitiva, l'anàlisi transversal posa de manifest que una part de les problemàtiques detectades no pot interpretar-se exclusivament des del funcionament individual de cada servei, sinó que requerix considerar també factors relacionats amb la informació, l'accessibilitat, la distribució de competències i la coordinació entre les diferents àrees municipals.

Les qüestions identificades constituïxen una base inicial per a la definició dels reptes prioritaris de millora, que hauran de concretar-se a partir del contrast amb els resultats del qüestionari ciutadà i de la revisió conjunta de les conclusions del diagnòstic.

6. SÍNTESI I PRIORITZACIÓ DELS REPTES DE MILLORA

A partir de l'anàlisi dels resultats de la Consulta Òmnibus 2025, de la informació procedent dels canals municipals d'escolta i de les aportacions recollides durant el diagnòstic participatiu intern, s'han identificat diferents problemàtiques i necessitats que permeten orientar la definició dels principals reptes de millora dels serveis públics municipals.

La finalitat d'este apartat és sintetitzar les qüestions més rellevants detectades durant el procés de diagnòstic i establir una primera proposta de reptes sobre els quals aprofundir en la següent fase del projecte, dedicada a la generació participativa de solucions.

En este sentit, la identificació dels reptes no implica determinar anticipadament les actuacions que s'han d'implementar, sinó delimitar els problemes que requerixen una resposta i facilitar que les propostes de millora es desenvolupen a partir de les necessitats detectades.

6.1. Síntesi dels principals problemes identificats

L'anàlisi realitzada ha permés identificar quatre àmbits prioritaris que concentren diferents problemàtiques relacionades amb el funcionament dels serveis municipals i l'experiència de la ciutadania.

Urbanisme i espai públic

En este àmbit, els resultats de la Consulta Òmnibus 2025 i les aportacions recollides a través dels canals d'escolta ciutadana han permés identificar qüestions relacionades amb l'estat i manteniment dels carrers i les voreres, la disponibilitat d'aparcament i les condicions d'accessibilitat i ús de l'espai públic.

A estes qüestions s'afigen les dificultats assenyalades pels responsables municipals en relació amb la tramitació de determinades sol·licituds urbanístiques, especialment les vinculades a llicències d'obres, autoritzacions i activitats. Estes aportacions posen de manifest la conveniència d'aprofundir en la informació disponible sobre els

procediments i en les possibles dificultats que experimenta la ciutadania durant la seua tramitació.

Policia Local i Seguretat Ciutadana

Les principals problemàtiques identificades estan relacionades amb la seguretat viària, el control del trànsit, la convivència en els espais públics i la protecció dels vianants.

Des de la perspectiva interna, també s'ha assenyalat una possible confusió sobre les competències atribuïdes a la Policia Local, especialment en relació amb determinades qüestions vinculades a l'aparcament i al manteniment de la via pública, la resolució de les quals pot requerir la intervenció d'altres àrees municipals.

Esta circumstància posa de manifest la necessitat d'analitzar tant les demandes ciutadanes com les expectatives respecte a les funcions i responsabilitats del servei.

Salubritat Pública i gestió de residus

La informació analitzada ha permés identificar diferents qüestions relacionades amb el funcionament del sistema de recollida de residus, especialment pel que fa als horaris i freqüències de recollida, la ubicació i disponibilitat dels punts de recollida i la comoditat d'utilització del servei.

Així mateix, les aportacions dels responsables municipals han permés contextualitzar estes valoracions en el marc del procés d'implantació progressiva del sistema de recollida porta a porta.

En este sentit, s'ha plantejat que una part de les reticències ciutadanes podria estar relacionada amb el desconeixement del funcionament del sistema i amb les dificultats d'adaptació als nous hàbits de recollida, sense descartar l'existència de necessitats de millora en les condicions de prestació del servei.

Serveis Socials

La Consulta Òmnibus 2025 situa els Serveis Socials entre els serveis municipals amb una valoració comparativament inferior, encara que mantenint una puntuació global positiva.

Les aportacions del diagnòstic intern han permés identificar possibles dificultats relacionades amb la tramitació de determinats expedients i amb el coneixement de les competències que corresponen a l'Ajuntament, a la Mancomunitat de Serveis Socials de la Marina Alta (MASSMA) i a altres organismes responsables.

En este àmbit, resulta especialment rellevant diferenciar les funcions municipals d'informació, orientació i suport a les persones usuàries de les competències de tramitació i resolució atribuïdes a cada administració, amb l'objectiu d'identificar possibles necessitats de millora en la informació i l'acompanyament durant els procediments.

6.2. Definició dels reptes prioritaris per a la fase de cocreació

A partir de les problemàtiques identificades durant el procés de diagnòstic, s'ha establit una primera aproximació als principals reptes de millora que hauran d'orientar el desenvolupament de les activitats participatives previstes en la següent fase del projecte. Estos reptes pretenen transformar les necessitats detectades en àmbits concrets de treball sobre els quals la ciutadania, el personal tècnic i els responsables municipals puguen plantejar i desenvolupar propostes de millora.

En l'àmbit d'**Urbanisme i espai públic**, els principals reptes se centren en facilitar la comprensió i tramitació dels procediments administratius relacionats amb les llicències, autoritzacions i altres sol·licituds urbanístiques. Així mateix, es considera necessari abordar les necessitats identificades en relació amb el manteniment, l'accessibilitat i l'adequació dels espais públics, especialment pel que fa a l'estat dels carrers i les voreres i a la disponibilitat d'aparcament.

Pel que fa a la **Policia Local i Seguretat Ciutadana**, els reptes identificats estan relacionats amb la millora de les condicions de seguretat viària, la convivència en els espais públics i la protecció dels vianants. A més, les aportacions del diagnòstic intern posen de manifest la conveniència de millorar el coneixement ciutadà sobre les funcions

i competències de la Policia Local, així com facilitar la correcta canalització de les incidències cap als serveis municipals responsables de la seua gestió.

En matèria de **Salubritat Pública i gestió de residus**, un dels principals reptes consistix a facilitar el procés d'adaptació de la ciutadania al sistema de recollida porta a porta, que es troba en fase d'implantació progressiva al municipi. En este sentit, resulta especialment rellevant reforçar la informació sobre el funcionament del sistema i identificar possibles millores relacionades amb els horaris, les freqüències de recollida, la disponibilitat dels punts de recollida i la comoditat d'utilització del servei, tenint en compte les necessitats i experiències de la població.

En relació amb els **Serveis Socials**, els reptes se centren principalment en millorar la informació i l'orientació facilitada a les persones usuàries sobre els procediments administratius, els recursos disponibles i la distribució de competències entre les diferents administracions implicades. En particular, es considera convenient afavorir una major comprensió de les funcions que desenvolupa l'Ajuntament en matèria d'atenció, informació i suport a la tramitació, així com de les responsabilitats que corresponen a la Mancomunitat de Serveis Socials de la Marina Alta (MASSMA) i a altres organismes competents.

De manera complementària, l'anàlisi transversal ha permés identificar un repte compartit relacionat amb la **millora de la informació i la comunicació municipal**. Esta qüestió adquirix especial rellevància en aquells serveis en què les dificultats percebudes poden estar vinculades al desconeixement dels procediments, les competències administratives o les condicions de prestació. Per tant, es considera convenient explorar possibles actuacions que faciliten l'accés a informació clara, comprensible i actualitzada, així com que reforcen els mecanismes d'orientació i atenció a la ciutadania.

Els reptes exposats constituïxen una proposta inicial que haurà de completar-se i contrastar-se amb els resultats del qüestionari ciutadà, amb la finalitat de determinar quines necessitats presenten una major rellevància i requerixen una atenció prioritària. Així mateix, les conclusions resultants hauran de ser revisades i validades pel grup motor del projecte.

D'esta manera, la definició dels reptes permetrà establir una connexió directa entre els resultats del diagnòstic integrat i la següent fase del projecte, dedicada a la cocreació de solucions. Esta fase tindrà com a finalitat generar, contrastar i prioritzar propostes de millora concretes, viables i adaptades a les necessitats identificades en els serveis públics municipals.

7. CONCLUSIONS DEL DIAGNÒSTIC INTEGRAT

L'elaboració del diagnòstic integrat, en el marc del projecte *Gata Millora: Estratègia participativa per a la millora dels serveis públics*, ha permés avançar en el coneixement de la situació dels serveis públics municipals, a partir de l'anàlisi conjunta de la informació quantitativa i qualitativa disponible i de les aportacions dels diferents agents implicats.

Els resultats de la Consulta Òmnibus 2025 reflectixen, en termes generals, una valoració positiva dels serveis municipals per part de la ciutadania. No obstant això, també s'han identificat diferències entre els serveis i les àrees analitzades, així com determinades qüestions que requerixen una atenció més específica. En este context, l'anàlisi ha permés focalitzar el diagnòstic en quatre àmbits prioritaris: Urbanisme i espai públic, Policia Local i Seguretat Ciutadana, Salubritat Pública i gestió de residus, i Serveis Socials.

L'anàlisi de les aportacions ciutadanes ha posat de manifest diferents necessitats relacionades amb el manteniment i l'adequació dels espais públics, la disponibilitat d'aparcament, la seguretat viària i la convivència, així com amb determinats aspectes del funcionament del sistema de recollida de residus. Estes qüestions afecten l'experiència quotidiana de la població i constituïxen àmbits rellevants per a orientar futures actuacions de millora.

Per la seua banda, les aportacions recollides durant el diagnòstic participatiu intern han permés incorporar una perspectiva complementària sobre les possibles causes d'algunes de les problemàtiques identificades. En este sentit, s'han assenyalat dificultats relacionades amb la comprensió i tramitació de determinats procediments administratius, el coneixement de les competències atribuïdes als diferents serveis i administracions i l'adaptació de la ciutadania als canvis introduïts en la prestació d'alguns serveis municipals.

Esta informació posa de manifest la importància de diferenciar les dificultats que poden derivar-se del funcionament dels serveis d'aquelles relacionades amb el desconeixement dels procediments, les responsabilitats administratives o les condicions de prestació. No obstant això, estes possibles causes han de contrastar-se amb les experiències i percepcions de la ciutadania, evitant atribuir les valoracions obtingudes a factors que encara no han sigut suficientment verificats.

Així mateix, l'anàlisi transversal ha permés identificar necessitats compartides entre diferents àrees municipals, especialment en matèria d'informació i comunicació, accessibilitat als serveis, orientació en els procediments administratius i coordinació en la gestió de problemàtiques que afecten diversos àmbits d'actuació.

En conjunt, els resultats obtinguts evidencien que la millora dels serveis públics no ha de limitar-se exclusivament a la revisió de les seues condicions materials o organitzatives, sinó que també ha de considerar la manera en què la ciutadania coneix, utilitza i es relaciona amb els diferents serveis municipals.

A partir d'estes conclusions, s'ha establit una primera proposta de reptes de millora orientats a facilitar l'accés i la utilització dels serveis, reforçar la informació i l'orientació ciutadana i abordar les necessitats específiques identificades en els àmbits prioritaris.

Cal assenyalar, no obstant això, que el diagnòstic manté un caràcter preliminar fins a la incorporació i el contrast dels resultats del qüestionari ciutadà. Esta informació permetrà completar l'anàlisi, identificar possibles coincidències i diferències entre les perspectives interna i externa i concretar les necessitats que requerixen una atenció prioritària.

Una vegada completat i validat pel grup motor, el diagnòstic integrat constituirà la base per al desenvolupament de la següent fase del projecte, centrada en la cocreació de solucions. A través d'este procés es pretén transformar les problemàtiques i els reptes identificats en propostes de millora concretes, viables i adaptades a les necessitats del municipi, afavorint una gestió pública més pròxima, participativa i orientada a la millora contínua dels serveis municipals.