



# Sessió de COCREACIÓ.

## Taula C2. Registre de queixes de soroll com a eina de gestió municipal.

**MODERACIÓ. ANTONI ALSINA.**

### **Problema/necessitat:**

Un registre de queixes de soroll pot ser una interessant eina de gestió municipal. Si es registren de manera detallada i ordenada, es disposa d'una eina útil per a la presa de decisions amb fonament de causa, i pot ser propici per decidir emprendre accions correctores a mitjà termini o inclosa al Pla d'Acció. Els municipis mitjans i grans tenen diversos departaments actius en la gestió del soroll, però sovint manca un flux transversal d'informació en competències concurrents. Així, les queixes per molèsties de soroll poden ser derivades a la Policia Municipal o als Serveis de Via Pública, Mobilitat, Medi Ambient i Activitats, entre altres, en funció de la natura de la queixa. Cada servei gestiona les que li han arribat o el deriva a un altre servei si no li correspon a ell emprendre cap actuació. D'aquesta manera no és possible disposar d'una visió global de la problemàtica que generen queixes de soroll i no és possible emprendre accions preventives que puguin canviar tendències a llarg termini.

### **Producte/estratègia seleccionada:**

1. Ha de ser un registre informàtic, al moment d'inscriure's al registre, les queixes han de ser codificades.
2. Ha d'estar obert als diferents canals d'entrada: trucades, instàncies al registre, correus electrònics, seu electrònica...però tots han de ser canalitzats cap al registre únic.
3. Les queixes de soroll a enregistrar poden ser de molt diferent tipologia. La informació i el seguiment que se n'ha de fer, també. Perquè les queixes puguin integrar-se en el registre únic cal identificar els camps comuns i els camps específics.
4. Canalitzar les queixes a un únic servei perquè després les distribueixi, a priori podria semblar interessant, però es tractaria d'un intermediari que per una banda endarreriria l'arribada de la queixa al servei que ha de prestar l'atenció, i per altra banda hauria de tenir coneixements específics per fer la distribució.
5. Les persones que introdueixen les dades han de tenir informació suficient per classificar les queixes correctament. Cal evitar que queixes similars segueixin camins diferents.
6. El registre de queixes de soroll hauria d'estar connectat amb el registre general de l'Ajuntament i el registre d'incidències que gestiona la Policia Municipal. S'ha de construir a partir de quelcom existent.
7. L'accés al registre de sorolls ha d'estar obert a tots els serveis municipals.
8. L'anàlisi de les dades ha de ser fàcil i útil per prendre decisions.
9. Cal la participació d'un analista programador que conegui el programari i les bases de dades amb què treballa normalment cada organisme. Cal plantejar les necessitats i els objectius, i tenir en compte la informació amb què s'està treballant actualment. La creació del registre de sorolls unificat és un projecte informàtic, que suposa disposar d'una aplicació o programa que permeti enregistrar, gestionar i explotar de manera qualitativa.