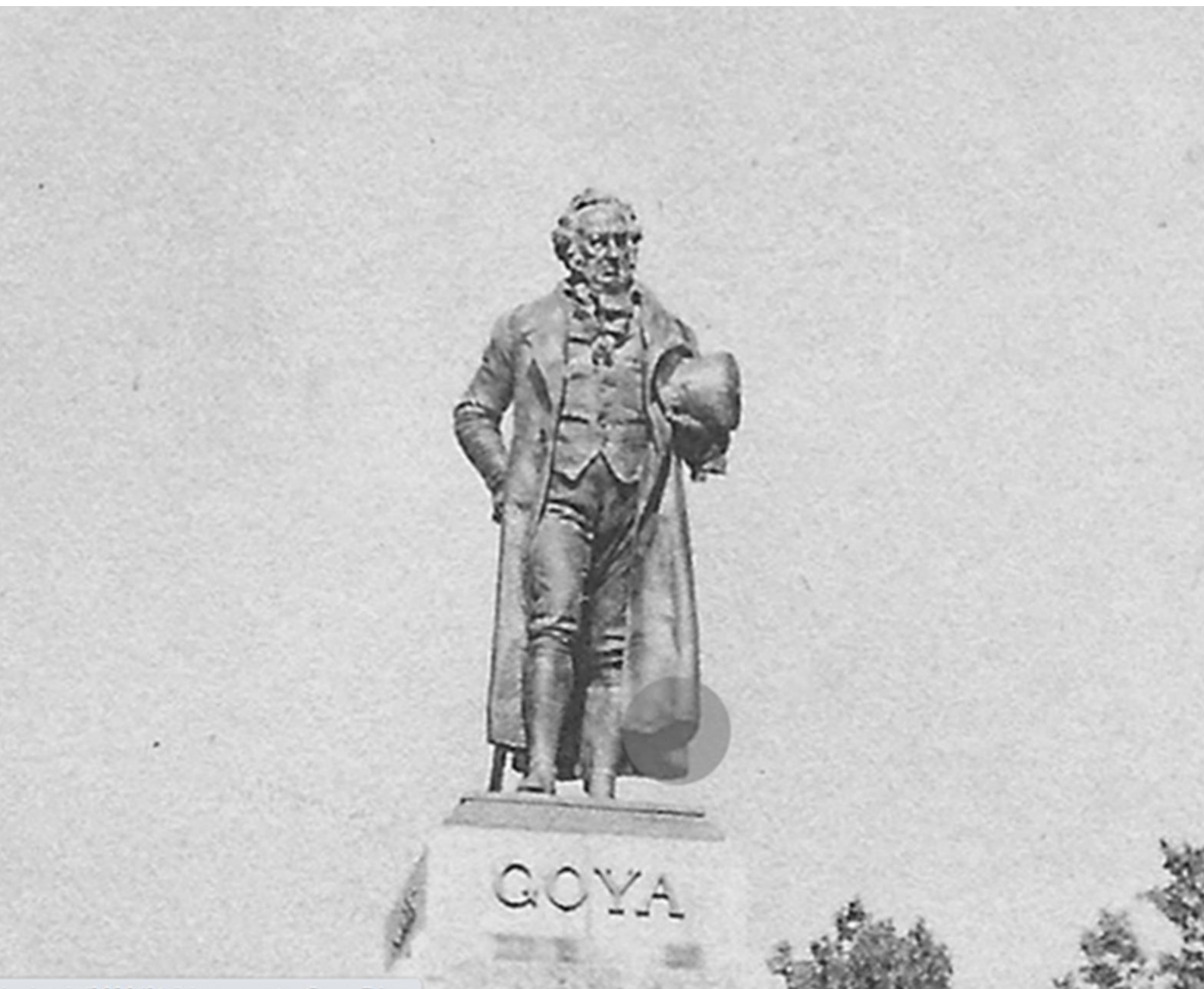


Mémoire annuel S. et R. 2021



RÉSUMÉ Exécutif

Direction du gouvernement de la vice-mairie
Direction déléguée à la Coordination territoriale, la Transparence et la Participation citoyenne
Coordination générale des districts, Transparence et Participation citoyenne
Direction générale de la transparence et de la qualité
Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation



Direction et coordination

Antonio María Relaño Sánchez

Directeur général de Transparence et Qualité

José Antonio Antona Montoro

Sous-directeur général de Qualité et Évaluation

Équipe de travail

Elisa Martín González

Chef du Service des suggestions et réclamations

Pilar Muñoz López

Chef du Département de coordination des suggestions et réclamations

Carmelo Cerezuela Serrano

Chef du Département des suggestions et réclamations fiscales

Lourdes Mejías Lucas

Chef de la Section d'assignation des S. et R. générales

Équipe Service des suggestions et réclamations :

María Victoria Aguilera Pastor

Juan Luis Borrego Morillo

Lorenzo Hervás Vázquez

Laura Martínez Millet

Ana María Moreno Muñoz

Illustration première de couverture :

Mariano Benlliure. Monument à Goya. 1902.

Direction générale du patrimoine culturel de la Mairie de Madrid

<https://benlliure2022.com/programacion/monumento-a-goya/>

Illustration quatrième de couverture :

Observatoire Royal de Madrid

<https://www.esmadrid.com/paisaje-de-la-luz-madrid-lista-patrimonio-mundial-unesco>

Juin 2022 Mairie de Madrid

Direction du gouvernement de la vice-mairie

Direction déléguée à la Coordination territoriale, la Transparence et la Participation citoyenne

Coordination générale des districts, Transparence et Participation citoyenne

Direction générale de la transparence et de la qualité

Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation

SOMMAIRE

1. SYSTÈME DE SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS.....	4
2. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME S. et R.....	5
2.1. ENTRÉE INITIALE	5
2.2. ENTRÉE TOTALE	6
2.2.1. Dpt de coordination des S. et R. générales	6
2.2.2. Dpt de coordination des S. et R. fiscales	7
2.2.3. Chiffres globaux : S. et R. générales + S. et R. fiscales.....	7
2.3. CANAL D'ENTRÉE.....	7
3. S. et R. GÉNÉRALES.....	8
3.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION.....	8
3.2. ANALYSE PAR TYPE DE S. et R.	9
3.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES	9
3.4. RÉOLUTION DES S. et R.....	13
3.4.1. Chiffres globaux.....	13
3.4.2. Analyse de la résolution par aires organisationnelles	14
3.5. TEMPS DE TRAITEMENT	14
4. S. et R. FISCALES.....	15
4.1. TYPE DE S. et R.....	15
4.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES	15
4.3. RÉOLUTION DES S. et R.....	17
4.4. TEMPS DE TRAITEMENT	17
ANALYSE QUALITATIVE.....	18
S. et R. GÉNÉRALES	18
5. ADMINISTRATION DE LA VILLE.....	18
6. RELATION AVEC LES CITOYENS.....	19
7. CULTURE	24
8. SPORTS	33

9. ÉDUCATION ET JEUNESSE.....	46
10. SERVICES SOCIAUX ET COHÉSION SOCIALE	48
11. SANTÉ.....	52
12. URGENCES	53
13. SÉCURITÉ.....	53
14. ENVIRONNEMENT.....	55
15. ESPACES PUBLICS.....	58
16. MOBILITÉ et TRANSPORTS	61
17. LOGEMENT.....	65
18. EMPLOI	66
S. et R. FISCALES	67
19. Assistance aux contribuables (gestions les plus communes)	67
19.1. Obtention de pièces justificatives relatives au paiement des impôts municipaux 67	
19.2. Paiement télématique des impôts municipaux	67
19.3. Bureaux d'attention intégrale au contribuable	68
19.4. Normalisation du virement bancaire en tant que moyen de paiement des impôts municipaux	68
19.5. Attention téléphonique 010 Línea Madrid en matière fiscale	69
20. Impôts, taxes et prix publics	69
20.1. Impôt sur les biens immobiliers (IBI)	69
20.2. Impôt sur les véhicules à traction mécanique (IVTM)	70
20.3. Impôt sur l'augmentation de la valeur des terrains de nature urbaine (IIVTNU) – plus-value municipale –	70
20.4. Taxes et prix publics.....	71
20.5. Recouvrement de l'Administration.....	72
ANNEXE - RÉSUMÉ GÉNÉRAL S. et R. ANNUEL 2021	73

1. SYSTÈME DE SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

La réglementation du Système de suggestions et réclamations (ci-après, Système S. et R.) a été établie par le Décret du maire relatif à l'Assistance aux citoyens, du 17 janvier 2005, et a été mis en application le 3 mars 2005 au moyen de la création d'une application informatique unique de suggestions et réclamations, qui a incorporé les dossiers qui étaient en attente dans l'ancien Bureau municipal de protection des habitants, et a progressivement habilité les différents canaux destinés à la réception de suggestions et réclamations établis dans le décret susmentionné : Internet (www.madrid.es/contactar), Téléphone 010, Bureaux d'assistance aux citoyens et Bureaux d'enregistrement.

L'Ordonnance en matière d'assistance aux citoyens et d'administration électronique, approuvée par l'Assemblée plénière de la Mairie de Madrid le 26 février 2019 et publiée au Journal officiel de la Communauté de Madrid (BOCM), num. 59, du 11 mars 2019, a consolidé le chemin débuté en établissant clairement que l'un des objectifs stratégiques de la Mairie de Madrid est de gérer de façon rationnelle, juste et transparente l'Administration locale en la rapprochant des citoyens.

Le Mémoire annuel relatif aux suggestions et réclamations vise tant à informer sur les objectifs atteints, que sur les questions qui sont en cours de réalisation et qui doivent être prises en considération en vue de la prestation d'un service public municipal correct. Aux fins d'obtenir cet objectif, le Mémoire est transmis à la Commission spéciale des suggestions et réclamations, laquelle est prévue à l'article 136 du Règlement organique de l'assemblée plénière de la Mairie de Madrid, du 31 mai 2004, au Conseil municipal de la ville de Madrid, pour qu'il en prenne connaissance et, finalement, à l'Assemblée plénière.

Comme les années précédentes, le Mémoire de l'année 2021 a pour objectif tant de rendre compte de la situation numérique du Système S. et R. que de réaliser une étude qualitative par domaines d'activité et blocs d'analyse.

De manière méthodologique, à la suite de cette introduction, le Mémoire commence par un résumé général (deuxième paragraphe) de l'ensemble des traitements dans le Système S. et R., avec leur situation en date du 1er mars 2021¹, dans le but de recueillir la gestion complète de toutes les demandes enregistrées dans le Système S. et R. jusqu'au 31 décembre 2021.

Une fois ce résumé général effectué, le Mémoire est divisé en deux grands blocs :

Le premier bloc est dédié à la réalisation d'une étude quantitative des suggestions, réclamations et félicitations enregistrées dans le Système S. et R. pendant l'année 2021, ce bloc étant distribué de la façon suivante :

- Nombre initial de demandes présentées par les citoyens, nombre qui a finalement été traité après la phase de contrôle au Service des suggestions et des réclamations (Sous-Direction générale pour la qualité et l'évaluation) et canal d'entrée par lequel elles ont été intégrées au système S. et R.
- Analyse de la gestion réalisée après la phase de surveillance pour les S. et R. générales et les S. et R. fiscales, respectivement.

Le second bloc se conforme à l'accord de l'Assemblée plénière du 23 décembre 2016. L'analyse s'articule autour de différents domaines d'activité, indépendamment du nombre de S. et R. reçues, et permet de connaître la perception des citoyens par rapport aux services municipaux. C'est ainsi que le système devient un outil utile pour les responsables municipaux des différents domaines de compétence en leur fournissant des informations de la population sur la gestion qu'ils ont menée en 2021. Le Mémoire se termine par trois Annexes.

¹ Le délai maximal pour répondre aux suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information (à caractère fiscal) est de deux mois.

2. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME S. et R.

2.1. ENTRÉE INITIALE

Les données correspondent au nombre de demandes présentées par les citoyens à travers les différents canaux habilités par la Mairie de Madrid aux fins de la présentation de suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information :

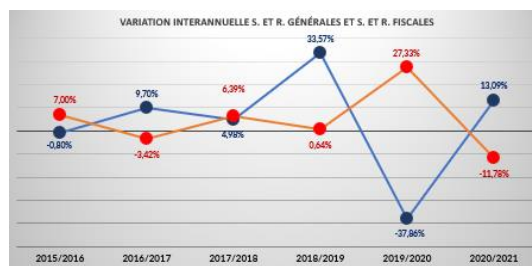
- Canal télématique : Internet, Internet mobile et courrier électronique.
- Canal téléphonique : Téléphone 010 Línea Madrid, disponible 24/24 tous les jours de l'année.
- En présentiel : Bureaux d'enregistrement situés dans les Bureaux d'assistance aux citoyens (OAC), les Bureaux d'assistance intégrale aux contribuables (OAIC) et les locaux municipaux des directions de gouvernement.

Que ce soit en ce qui concerne les demandes de nature générale ou fiscale, des processus *d'enregistrement manuel*² dans le Système S. et R. sont menés au sein du Service des suggestions et réclamations dans les cas suivants : écrits transmis par différents organismes publics (la Communauté de Madrid, des entreprises municipales, etc.) ; ceux qui ont été présentés à travers les Registres municipaux mais qui, pour diverses raisons, n'ont pas été introduits dans l'application et, enfin, ceux qui ont été reçus par courrier postal ou à travers les adresses de courrier électronique du Service des suggestions et réclamations de la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation et de la Direction générale de la transparence et de la qualité. À travers ces voies **1 444** demandes de nature générale et **239** demandes de nature fiscale ont été reçues en 2021.

À la suite de l'entrée de S. et R. à travers les canaux susmentionnés et des inscriptions manuelles effectuées par le Service des suggestions et réclamations, le volume total des demandes dans le Système S. et R. pendant 2021 s'est élevé au nombre de **83 508**, dont la répartition est la suivante en fonction du type de demande :

	2021	% sur le total entrée initiale
Entrée initiale S. et R. générales	77 331	92,60 %
Entrée initiale S. et R. fiscales	6 177	7,40 %
TOTAL ENTRÉE INITIALE	83 508	100,00 %

Les données d'entrée initiale, tant par type de S. et R. que globales et les variations interannuelles des années 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 et 2021 sont présentées dans les graphiques suivants.



Les données totales et pour chacune des procédures, générales et fiscales, ventilées par type de S. et R. de l'entrée initiale figurent sur les tableaux suivants :

S. et R. générales	2021
Suggestions	10 030
Réclamations	65 376
Félicitations	1 925
TOTAL	77 331

S. et R. fiscales	2021
Suggestions	198
Réclamations	5 413
Félicitations	93
Demandes d'information	473
TOTAL	6 177

² Le nombre de S. et R. correspondantes à l'inscription manuelle est compris dans les quantités 77 331 pour les S. et R. de nature générale et les 6 177 pour celles de nature fiscale.

Les données par type de S. et R. de l'entrée initiale des demandes présentées par les citoyens en 2021 montrent que les réclamations constituent le principal type, avec des pourcentages supérieurs à ceux des autres types, aussi bien dans les S. et R. générales, qui représentent 85 %, que fiscales, qui atteignent 88 %. Dans les S. et R. générales, les suggestions représentent 13%, tandis que dans les S. et R. fiscales elles ne représentent que 3%. Quant aux félicitations, les valeurs se situent à 2% dans les deux cas.

Les données d'entrée initiale pour les années 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 et 2021 détaillées par type de S. et R. sont présentées dans le tableau suivant pour examiner leur évolution :

S. et R. générales + fiscales	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Suggestions	15 018	14 164	16 577	16 132	18 076	10 504	10 228
Réclamations	60 032	60 501	64 358	68 423	94 391	62 234	70 789
Félicitations	1 780	1 881	2 184	2 611	2 405	1 858	2 018
Demandes d'information	254	312	493	685	673	787	473
TOTAL ENTRÉE INITIALE	77 084	76 858	83 612	87 851	115 545	75 383	83 508

2.2. ENTRÉE TOTALE

2.2.1. Dpt de coordination des S. et R. générales

Le Département de coordination des suggestions et réclamations générales du Service des suggestions et réclamations agit en tant qu'unité de supervision du Système S. et R. Ses activités commencent par l'analyse quotidienne des S. et R. présentées par les citoyens à travers l'un des canaux existants à la Mairie de Madrid (Internet, Téléphone 010, Bureaux d'assistance aux citoyens et bureaux du Registre municipal).

À ce stade, du point de vue de la gestion du Système S. et R., les actions suivantes peuvent être concrétisées :

- Assignation aux unités de gestion compétentes : 74 380
- Processus de division des demandes initiales : 7 828
- Non-admission : 3 961
- Réponse directe aux S. et R. de la part de la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation : 172

Une évolution des diverses tâches de supervision menées figure sur le tableau suivant :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Allocation	Unités de gestion	66 385	68 865	73 023	77 031	105 548	65 486	74 380
Inscription	Génération pour caractère multiple	11 153	11 725	7 141	7 894	7 617	8 230	7 828
	Inscription directe de S. et R.	719	133	2 329	1 236	656	875	1 444
	Total	11 872	11 858	9 470	9 130	8 273	9 105	9 272
Résolution	Pour posséder un caractère multiple	5 096	5 230	3 279	3 389	3 624	3 876	3 714
	Pour changement de procédure	1 909	2 736	2 941	3 384	3 414	3 316	2 932
	Répondues	507	250	216	460	212	144	172
	Non admises	8 050	5 975	5 720	5 930	4 828	3 782	3 961
	Pour dérivation à AVISOS-MADRID	--	109	417	76	13	0	0
	Total	15 562	14 300	12 573	13 239	12 091	11 118	10 779

En conséquence, dans le cas des S. et R. générales, le nombre final de demandes incorporées dans le Système S. et R. en vue de leur traitement se compose de l'entrée initiale, 77 331 (y compris les inscriptions manuelles : 1 444), plus les 7 828 S. et R. générées du fait de leur « *caractère multiple* » : 85 159.

2.2.2. Dpt de coordination des S. et R. fiscales

Dans le cas des S. et R. de nature fiscale, la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation réalise, à travers le Département des S. et R. fiscales, les tâches suivantes dès le début de l'analyse et de la lecture des S. et R. reçues :

- Inscription de demandes dans le Système : 239
- Changements de procédure : 365
- Non-admission des demandes : 450

Les données de l'évolution de toutes les actions sont les suivantes :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Inscription	Inscription directe de S. et R.	556	368	663	380	131	285	239
	Résolution							
	Pour changement de procédure	362	443	485	421	430	307	365
	Non admises	266	173	171	419	495	443	450
	Total	628	616	656	840	925	750	815

L'entrée totale des S. et R. de nature fiscale en 2021 a connu une baisse de 12 % en 2021 par rapport à 2020.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ENTRÉE TOTALE S. et R. fiscales	4 968	5 318	5 136	5 464	5 499	7 002	6 177

2.2.3. Chiffres globaux : S. et R. générales + S. et R. fiscales

Le nombre de demandes finalement incorporées dans le système en 2021 s'est élevé à 91 336.



2.3. CANAL D'ENTRÉE

De la même façon que durant les années précédentes, le canal le plus utilisé pour formuler une suggestion, réclamation, félicitation ou une demande d'information est le canal télématique. En 2021, les données conjointes des S. et R. générales et des S. et R. fiscales (91 336) sont, selon le type de canal d'entrée, les suivantes :

S. et R. générales + fiscales		2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	56 594	61,96 %	95,34 %
	Autres	2 768	3,03 %	4,66 %
	TOTAL	59 362	64,99 %	100,00 %
Téléphone 010		26 903	29,45 %	
En présentiel		5 013	5,49 %	
Courrier postal		58	0,06 %	
TOTAL		91 336	100,00 %	

Les données de l'évolution entre les années 2015-2021 et ses variations interannuelles figurent sur les tableaux suivants :

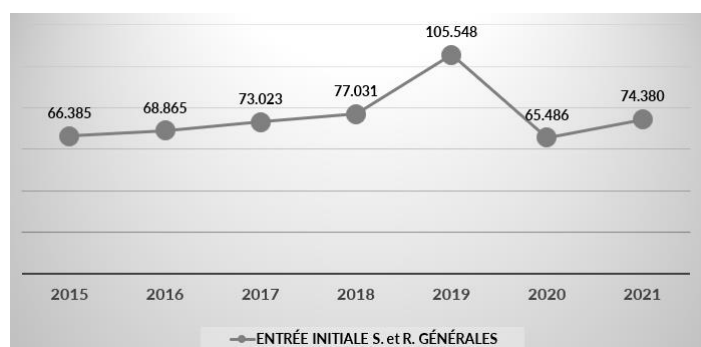
S. et R. générales + S. et R. fiscales	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Télématique	51 457	51 945	55 290	61 835	85 758	59 980	59 362
Téléphonique	28 109	28 047	27 117	24 208	27 811	19 784	26 903
En présentiel	8 580	8 529	8 244	9 549	9 472	3 769	5 013
Courrier postal	91	62	102	153	121	80	58
TOTAL	88 237	88 583	90 753	95 745	123 162	83 613	91 336

3. S. et R. GÉNÉRALES

En se basant sur ce nombre de l'ENTRÉE TOTALE (85 159 S. et R. générales), le Département de coordination des S. et R. générales effectue différentes gestions et tâches, tels que le changement de procédure, les réponses aux citoyens et la non-admission dans le Système. Tout cela permet d'obtenir ce que l'on appelle l'ENTRÉE NETTE, c'est-à-dire, les S. et R. qui ont finalement été assignées aux unités de gestion.

3.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION

En 2021, un total de 74 380 demandes, c'est-à-dire, **87,34%** de l'entrée totale dans le Système S. et R., a été assigné aux unités de gestion : 85 159. L'évolution (années 2015-2021) de l'assignation aux unités de gestion figure sur le graphique suivant :

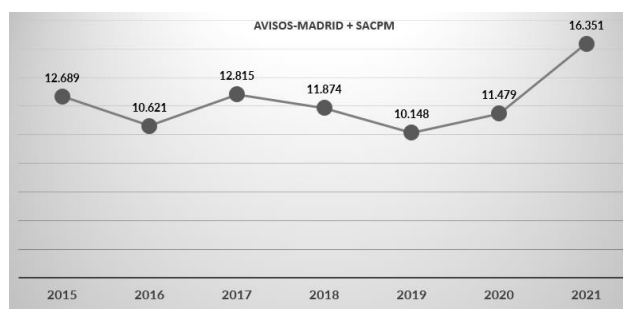


Au cours du processus de gestion quelques unités dérivent certaines S. et R. vers d'autres systèmes municipaux, soit car leur contenu fait référence à une avarie, un incident ou des dégâts requérant une réparation immédiate, soit car il s'agit d'une demande d'intervention.

	AVISOS-MADRID
Direction générale des services de nettoyage et des déchets	5 428
Direction générale de la conservation des voies publiques	3 582
Direction générale de la durabilité et du contrôle environnemental	1 915
Direction générale de la gestion et surveillance de la circulation	1 721
Madrid SALUD	297
Direction générale de la gestion de l'eau et des espaces verts	289
Direction générale d'espace public, travaux et infrastructures	3
TOTAL	13 235

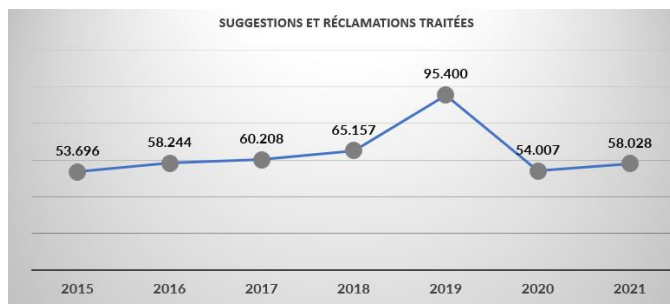
	SACPM
Direction générale de la police municipale	3 116
TOTAL	3 116

Les données de l'évolution de la dérivation vers d'autres systèmes sont les suivantes :



Par conséquent, le total des demandes initialement assignées (74 380) aux unités de gestion, après avoir soustrait celles qui ont été dérivées vers d'autres systèmes (16 351), les S. et R. générales qui ont finalement été gérées par les unités de gestion au cours de l'année 2021 s'élèvent à 58 028.

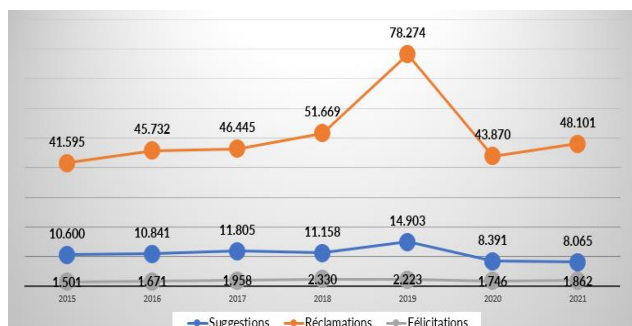
Les données et les variations en pourcentage interannuelles au cours de la période 2015-2021 des S. et R. qui ont finalement été gérées par les unités de gestion figurent sur le graphique et le tableau suivant :



Par conséquent, en 2021 les unités de gestion du Système S. et R. ont géré et traité 7% de plus de demandes qu'en 2020.

3.2. ANALYSE PAR TYPE DE S. et R.

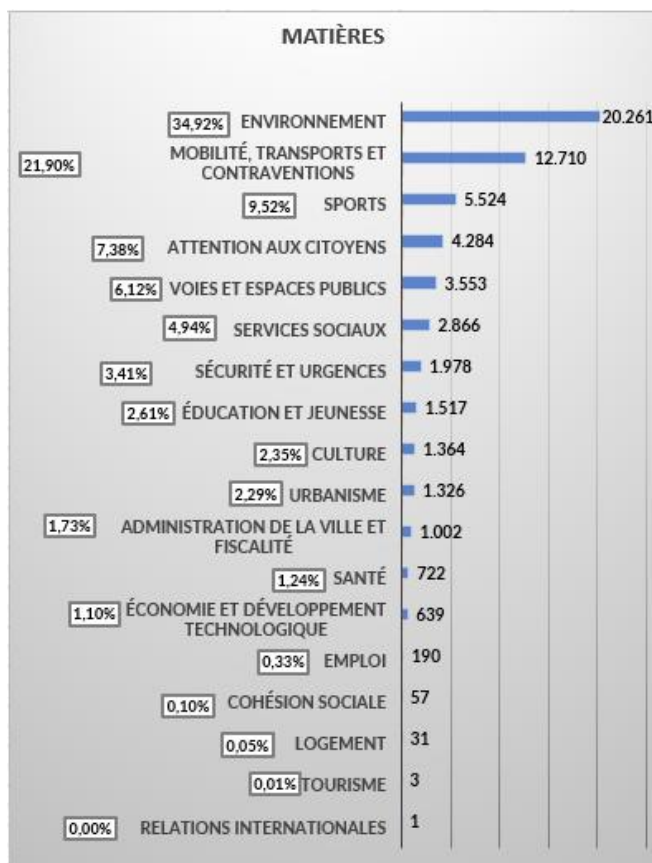
Pour l'année 2021, la répartition des 58 028 demandes traitées par les unités de gestion du Système S. et R. est la suivante :



En 2021, une baisse en pourcentage se produit dans les suggestions et des augmentations se produisent tant dans les réclamations que dans les félicitations.

3.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

Pendant l'année 2021, le plus grand nombre de demandes reçues ont été classées dans les matières : « Environnement » et « Mobilité, transports et amendes », avec des pourcentages respectifs de 35 % et 22 %. Ces deux matières représentent dans leur ensemble 57% des S. et R. traitées. Elles sont suivies, avec un nombre de demandes supérieur à 2 000, par les matières « Sports », « Attention citoyenne », « Voies et espaces publics » et « Services sociaux ». Dans tous les cas, les valeurs en pourcentage se situent entre 10% (la première matière susmentionnée) et 5% (la dernière). Le nombre de demandes reçues et leur valeur en pourcentage par rapport au total des S. et R. figure, pour chacune des matières, sur le graphique et le tableau ci-dessous :



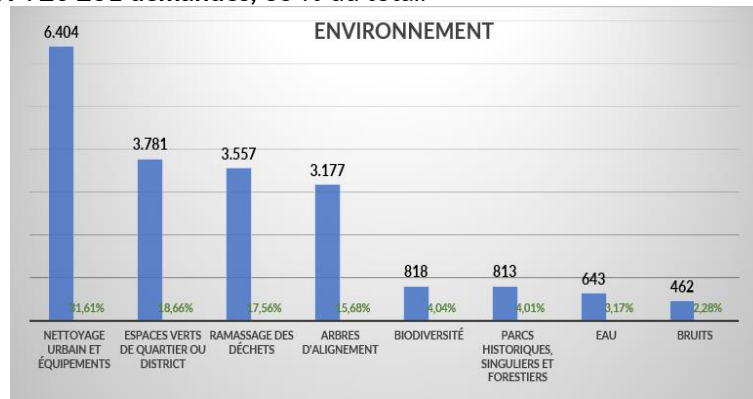
L'évolution du nombre de demandes par matières au cours des cinq dernières années figure sur le tableau ci-dessous :

Matière	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 %
Environnement	16 734	20 464	19 487	23 081	22 862	19 081	20 261	34,92 %
Mobilité, Transports et Contraventions	14 388	13 504	14 152	13 391	40 011	11 276	12 710	21,90 %
Sports	4 239	5 528	5 634	6 059	6 268	3 925	5 524	9,52 %
Attention aux Citoyens	2 636	3 010	3 138	3 325	4 992	3 965	4 284	7,38 %
Voies et espaces publics	3 399	4 316	6 089	7 019	6 884	3 909	3 553	6,12 %
Services sociaux	2 264	2 041	2 470	3 269	2 875	3 050	2 866	4,94 %
Sécurité et Urgences	2 278	2 173	2 214	2 010	1 997	2 626	1 978	3,41 %
Éducation et Jeunesse	509	483	718	828	511	553	1 517	2,61 %
Culture	3 147	2 246	2 269	2 772	2 787	1 389	1 364	2,35 %
Urbanisme	1 692	1 943	1 382	986	1 107	1 221	1 326	2,29 %
Administration de la ville et Fiscalité	715	836	873	579	1 036	858	1 002	1,73 %
Santé	1 008	1 004	928	841	2 688	1 165	722	1,24 %
Économie et Développement technologique	474	311	499	514	534	435	639	1,10 %
Emploi	113	273	203	263	588	484	190	0,33 %
Cohésion sociale	67	81	109	68	72	31	57	0,10 %
Logement	27	24	34	28	20	34	31	0,05 %
Tourisme	3	4	2	5	153	5	3	0,01 %
Relations internationales	3	2	3	1	1	0	1	0,00 %
Construction Infrastructures	0	1	4	118	14	0	0	0,00 %
Total	53 696	58 244	60 208	65 157	95 400	54 007	58 028	100,00 %

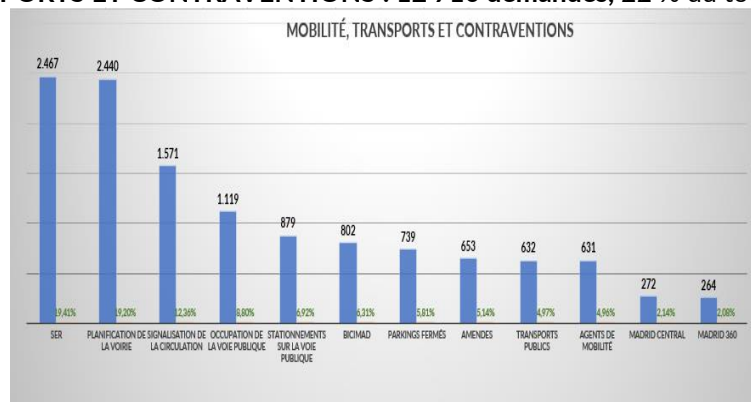
Les données indiquent qu'au cours de l'année 2021, il y a eu une augmentation très importante dans la matière « Éducation et jeunesse », avec 174 %, l'augmentation est principalement due aux nombreuses demandes reçues dans les jours suivant immédiatement la tempête Filomena, puisque l'ouverture des classes a été retardée après les vacances de Noël dû à l'impossibilité de conditionner les accès à temps ; il est également nécessaire de souligner que l'école est un espace dans lequel les citoyens, en l'occurrence les mères et les pères d'élèves, se connaissent et s'associent et, par conséquent, pour un même problème, il y a beaucoup plus de plaintes que dans d'autres types de services. Elle est suivie par les « Sports », avec 41 %, sans doute l'ouverture des centres sportifs et les mesures de sécurité contre la Covid-19 ont donné lieu à de nombreuses suggestions et réclamations. En ce qui concerne les baisses, la matière « Sécurité et urgences », avec 25 %, est mise en relief.

Les données par matière :

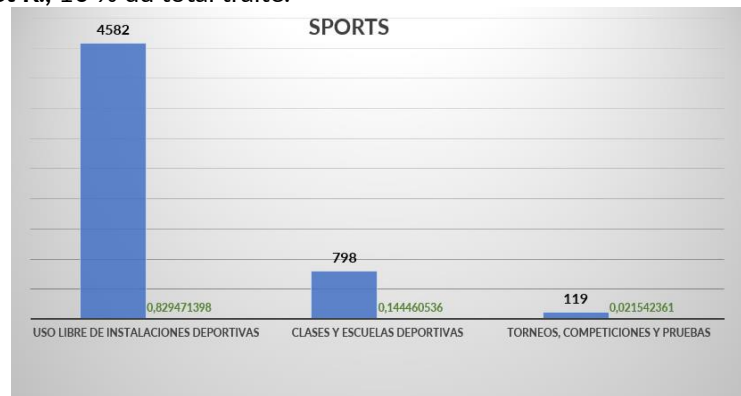
• **ENVIRONNEMENT : 20 261 demandes, 35 % du total.**



• **MOBILITÉ, TRANSPORTS ET CONTRAVENTIONS : 12 710 demandes, 22 % du total.**



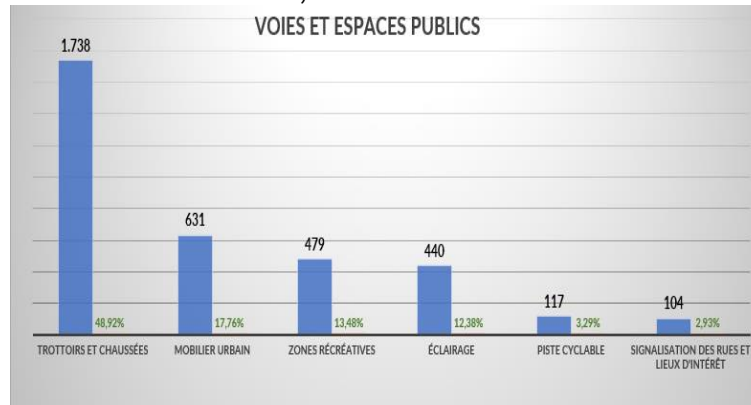
• **SPORTS : 5 524 S. et R., 10 % du total traité.**



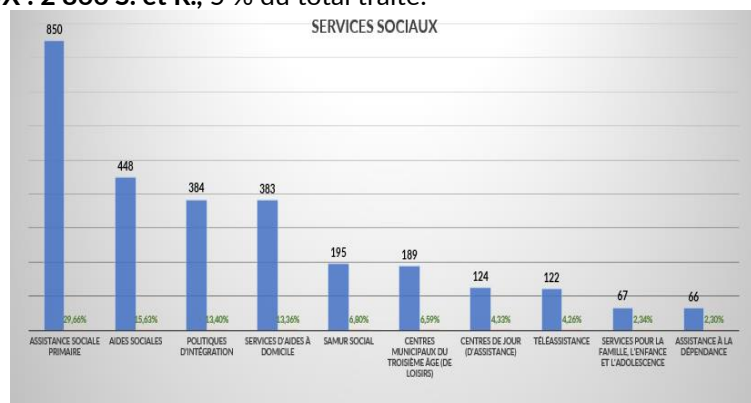
• **ASSISTANCE AUX CITOYENS : 4 284 S. et R., 7 % du total traité.**



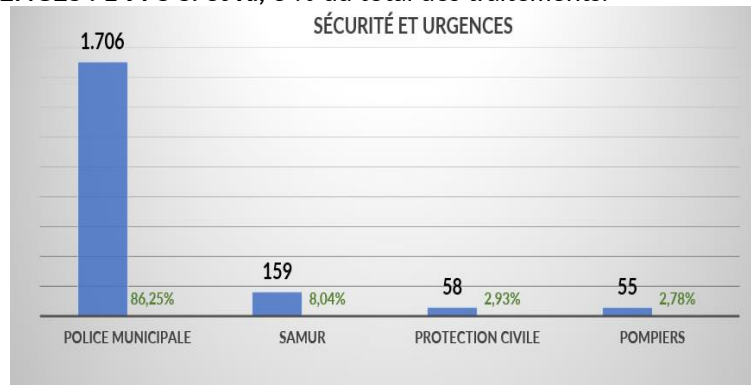
• **VOIES ET ESPACES PUBLICS : 3 553 S. et R., 6 % du total traité.**



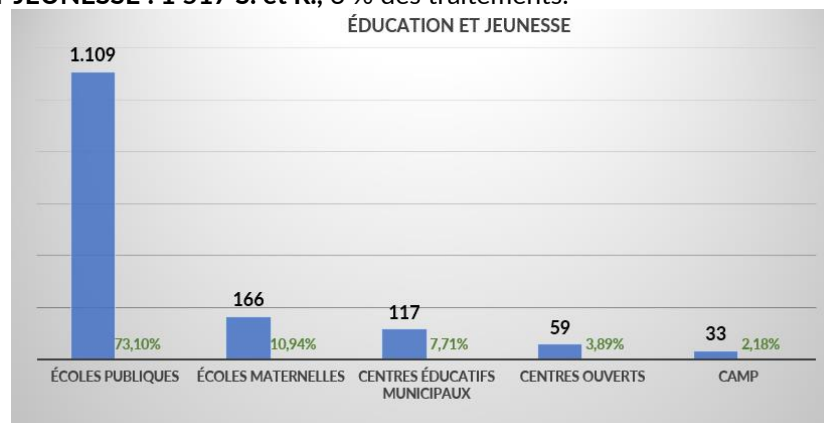
• **SERVICES SOCIAUX : 2 866 S. et R., 5 % du total traité.**



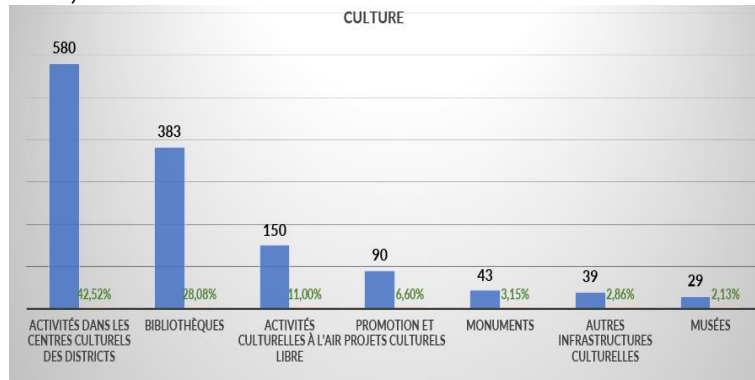
• **SÉCURITÉ ET URGENCES : 1 978 S. et R., 3 % du total des traitements.**



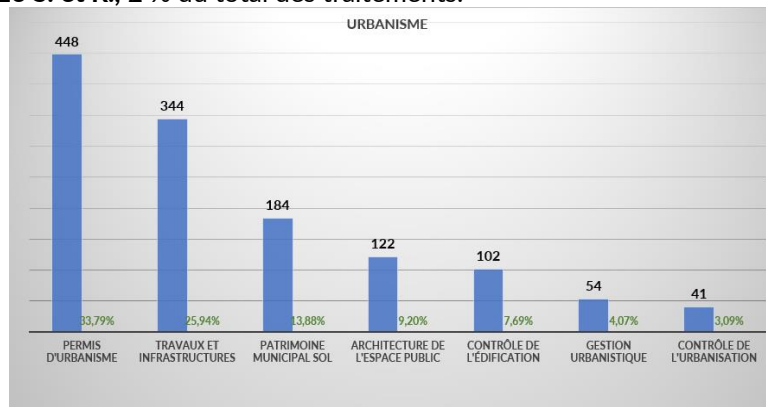
• **ÉDUCATION ET JEUNESSE : 1 517 S. et R., 3 % des traitements.**



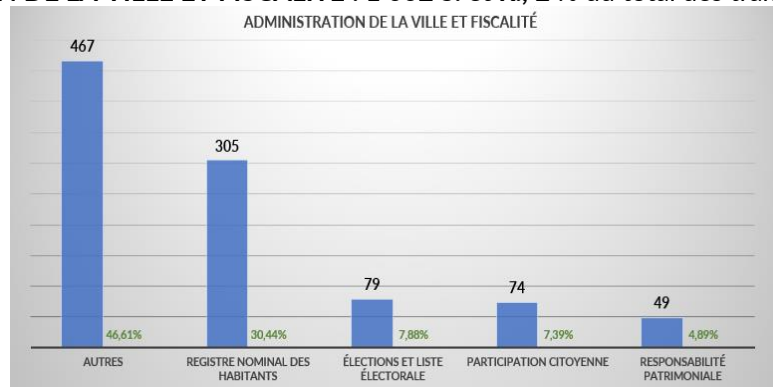
• **CULTURE : 1 364 S. et R., 3 % des traitements.**



• **URBANISME : 1 326 S. et R., 2 % du total des traitements.**



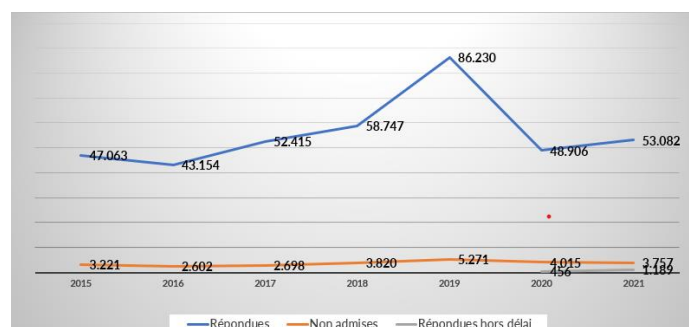
• **ADMINISTRATION DE LA VILLE ET FISCALITÉ : 1 002 S. et R., 2 % du total des traitements.**



3.4. RÉOLUTION DES S. et R.

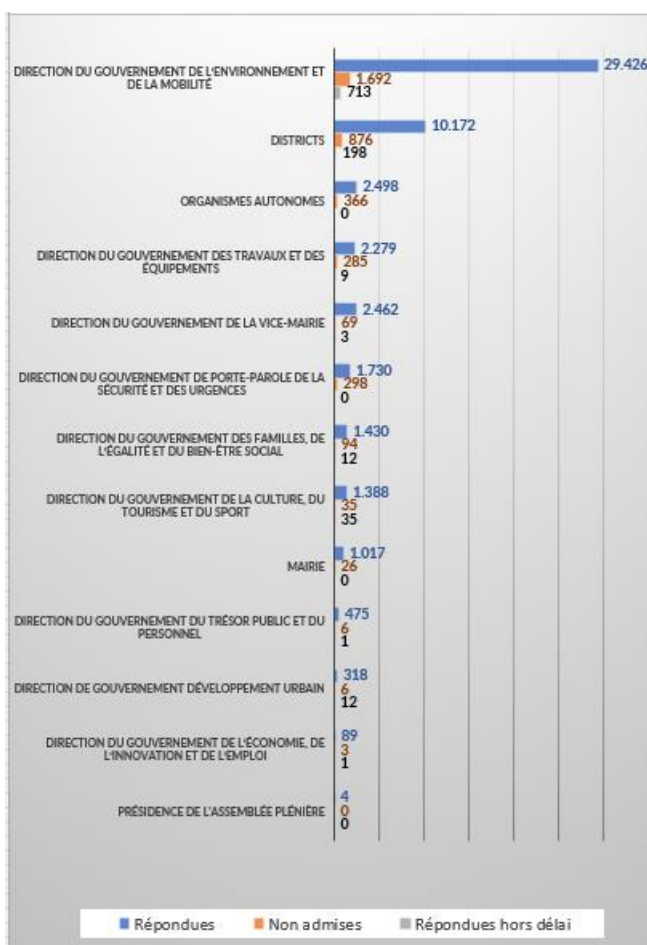
3.4.1. Chiffres globaux

Cette section montre le résultat final de la gestion réalisée par les unités de gestion au sujet des S. et R. qui leur ont été assignées. Les données de l'évolution sont les suivantes :



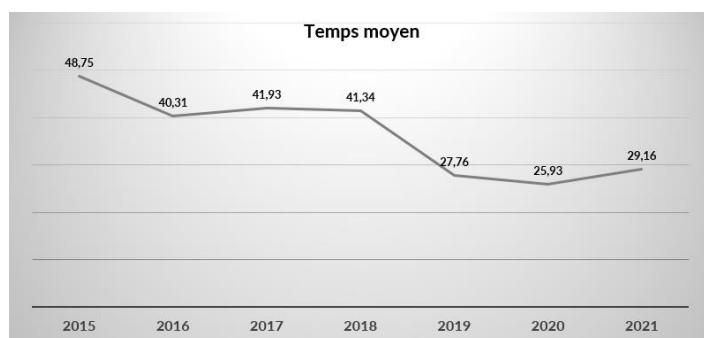
3.4.2. Analyse de la résolution par aires organisationnelles

Le tableau ci-dessous présente les informations relatives à la terminaison de S. et R. par domaine organisationnel :

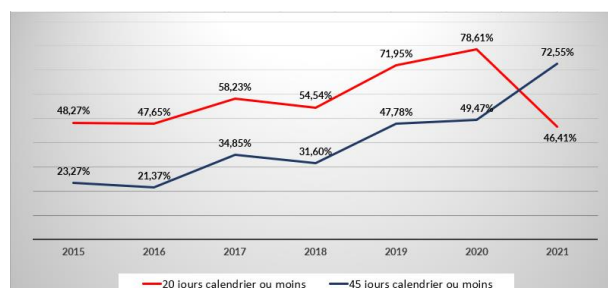
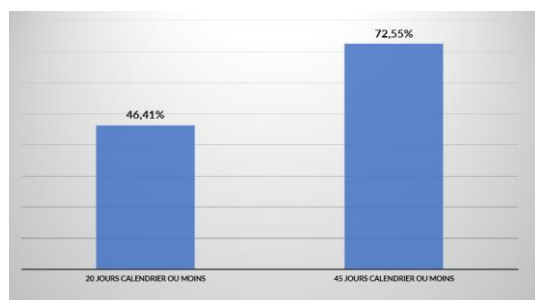


3.5. TEMPS DE TRAITEMENT

Le temps moyen de réponse pour l'année 2021 a été de **29,16** jours calendrier. Les données de l'évolution du temps moyen sont les suivantes :



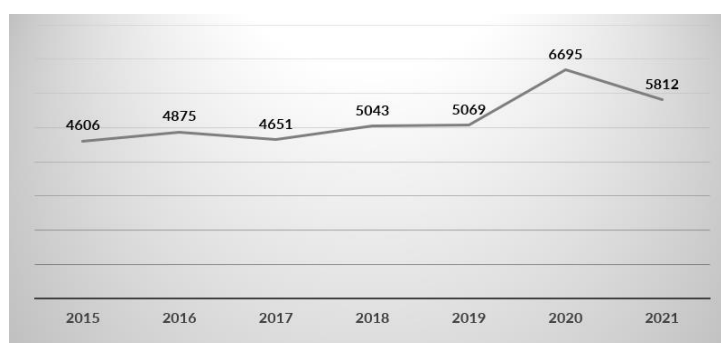
Quant aux pourcentages de S. et R. répondues, par tranches de jours calendrier :



4. S. et R. FISCALES

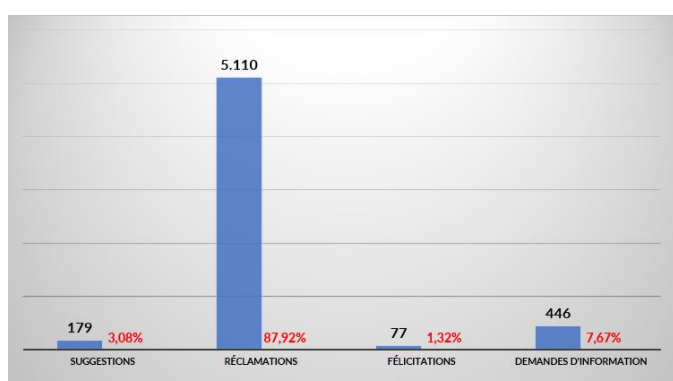
Tel qu'il est précédemment indiqué, en 2021 un total de 6 177 demandes a été enregistré (y compris les 239 demandes qui ont été directement inscrites par le Service des suggestions et réclamations).

Sur cette entrée de S. et R. fiscales (6 177), 365 (5,90 %) au total, en phase de supervision, de par leur contenu, ont été remplacés par des S. et R. Générales. Par conséquent, le nombre final de S. et R. gérées et traitées en 2021 par le Département des S. et R. fiscales s'élève à 5 812.



4.1. TYPE DE S. et R.

La répartition de l'année 2021 par type de demande est la suivante :



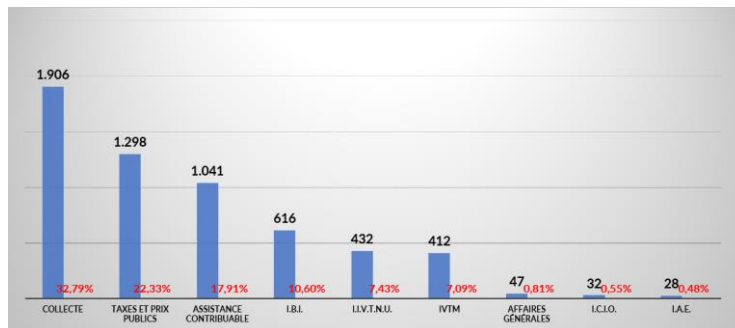
Les données de l'évolution absolue et relative par type de S. et R. pour la période 2015-2021 figurent sur le tableau ci-dessous :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Suggestions	427	302	241	223	227	173	179
Réclamations	3 858	4 184	3 867	4 082	4 131	5 660	5 110
Félicitations	90	114	106	107	82	98	77
Demandes d'information	231	275	437	631	629	764	446
TOTAL	4 606	4 875	4 651	5 043	5 069	6 695	5 812

4.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

En 2021, la matière « Recouvrement », avec 1 906 demandes et 33 %, occupe la première place en nombre de demandes. Cette matière, sauf en 2019, a toujours été située en premier lieu d'entrée de

demandes de nature fiscale dans le Système. En deuxième et troisième position, on retrouve les matières « Taxes et prix publics » et « Assistance au contribuable », avec des pourcentages de 22 % et de 18 %. Pour sa part, la matière « IBI » suppose 11 % des demandes reçues au cours de l'année 2021. Finalement, en dessous de 10 % nous trouvons des matières telles que « IIVTNU » et « IVTM » qui représentent respectivement 7 %. Les autres matières n'ont qu'un faible impact, puisqu'elles se situent à 1 %.

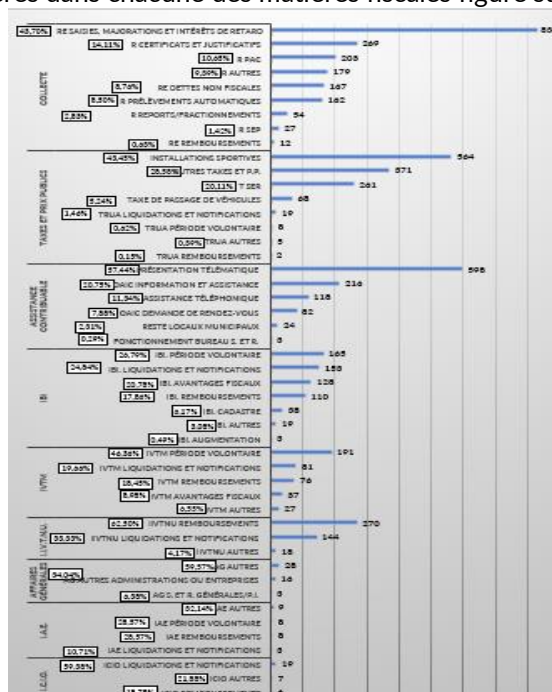


Les données relatives au nombre de S. et R. du total traité pour chacune des sept dernières années, ainsi que les variations en pourcentage interannuelles, sont montrées dans les tableaux suivants :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Collecte	2 029	2 125	1 633	1 454	1 235	2 254	1 906
Taxes et prix publics	340	583	735	1 425	1 518	1 548	1 298
Assistance contribuable	512	790	817	792	924	1 182	1 041
I.B.I.	714	618	573	530	394	632	616
I.V.T.M.	681	562	476	431	539	541	432
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328	369	412
Affaires générales	98	17	99	83	78	68	47
I.A.E.	11	18	16	26	22	52	32
I.C.I.O.	16	18	15	19	31	49	28
TOTAL	4 606	4 875	4 651	5 043	5 069	6 695	5 812

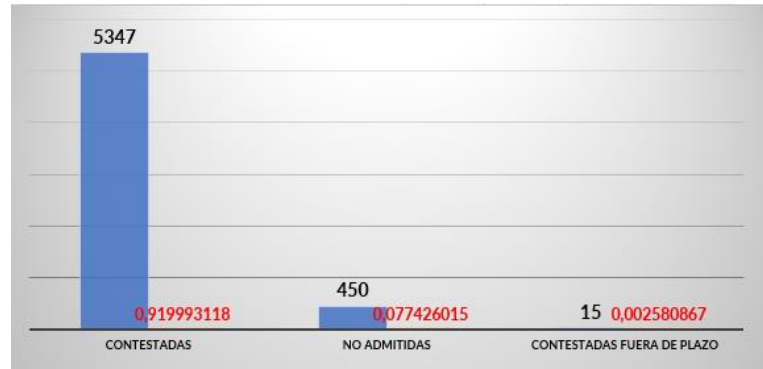
En ce qui concerne la variation interannuelle, sont mises en relief l'augmentation dans la matière « IIVTNU », qui maintient la tendance des années précédentes, et les baisses, par rapport à 2020, dans les autres matières, celles du « Recouvrement », des « Taxes et prix publics » et d'« Assistance aux contribuables » étant particulièrement significatives, avec respectivement 15 %, 16 % et 12 % du nombre de S. et R.

La répartition des sous-matières dans chacune des matières fiscales figure sur le graphique suivant :

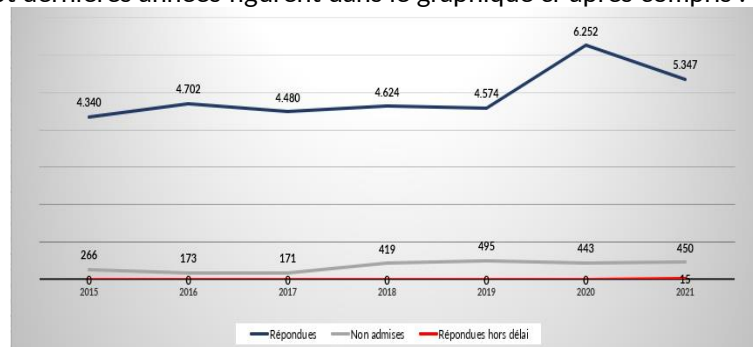


4.3. RÉOLUTION DES S. et R.

Les résultats du traitement des S. et R. fiscales sont les suivants :

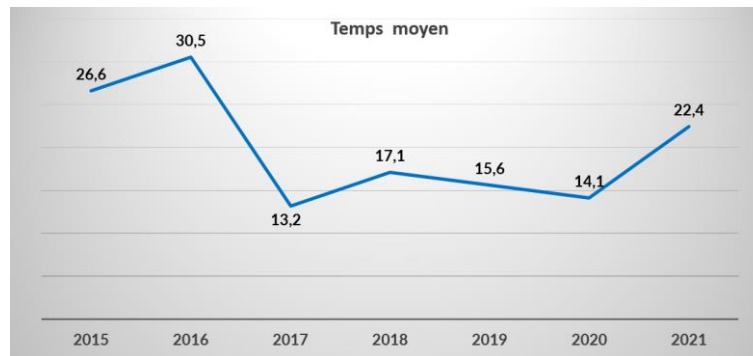


Les données des sept dernières années figurent dans le graphique ci-après compris :

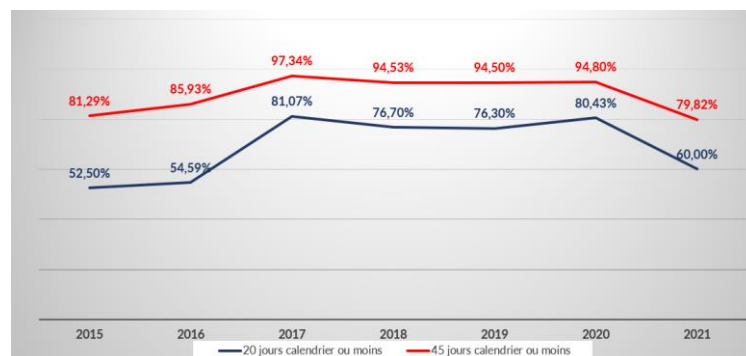


4.4. TEMPS DE TRAITEMENT

En ce qui concerne le temps moyen, il a été répondu pendant 2021 aux S. et R. fiscales en 22,41 jours calendrier.



L'analyse par tranches de jours calendrier pour vérifier l'évaluation interannuelle et les variations en pourcentages figurent sur le graphique et le tableau ci-après compris :



ANALYSE QUALITATIVE

Lors de la séance du 23 décembre 2016, l'Assemblée plénière de la Mairie de Madrid a adopté, à l'unanimité de tous les groupes politiques municipaux, un accord selon lequel il était demandé à la Direction du gouvernement compétente en matière de suggestions et réclamations d'inclure dans le Mémoire annuel une analyse qualitative des données relatives aux suggestions et réclamations (ci-après, S. et R.) en y identifiant les domaines d'amélioration par rapport aux questions les plus réclamées par les madrilènes. Grâce à cet accord, depuis 2016, le Mémoire annuel comprend un bloc spécifique d'analyse qualitative de toutes les S. et R. reçues au cours de l'année. Ce paragraphe spécifique permet aux responsables municipaux et politiques de disposer d'un outil pour identifier avec des données objectives les domaines municipaux susceptibles d'appliquer des plans d'amélioration. Il sera possible à partir de cette analyse de prendre clairement note de la valeur des services municipaux, de la façon dont ces derniers ont été fournis et, fondamentalement, de l'efficacité des politiques publiques appliquées en 2020 dans les différents domaines d'activité qui ont le plus de répercussion sur la vie des citoyens de Madrid. Son élaboration contribue et est utile en vue de l'amélioration des actions, programmes et plans qui ont été appliqués dans les différents services municipaux.

S. et R. GÉNÉRALES

En ce qui concerne les suggestions, réclamations et félicitations de nature générale, le schéma ci-dessous montre les différents DOMAINES D'ACTIVITÉ identifiés en vue de l'analyse des divers aspects de la ville au sujet desquels les citoyens ont principalement présenté des demandes dans le Système S. et R. :



5. ADMINISTRATION DE LA VILLE

Les S. et R. classées dans le domaine « Administration de la ville » représentent 1% de celles qui ont été traitées par les unités de gestion.

Le bloc d'analyses identifié dans ce domaine correspond aux évaluations politiques générales que les citoyens ont faites de la gestion municipale et comprend également toute une série de questions spécifiques qui, du fait de leur réitération, présentent un intérêt particulier pour les citoyens qui souhaitent que leurs demandes soient directement portées à la connaissance des responsables municipaux et, dans de nombreux cas, du maire lui-même.

Il s'agit donc de questions qui, en raison de leur caractère général, soit transcendent la sphère de compétence d'une Direction du gouvernement, soit sont des décisions transversales qui affectent divers organes.

L'unité responsable de la gestion et du traitement des S. et R. incluses dans ce domaine a été principalement le bureau de la Mairie.

Au cours de l'année 2021, les demandes font allusion à une série de sujets spécifiques qui, en raison de leur réitération, dénotent un intérêt particulier pour les citoyens, qui adressent leurs messages aux responsables de la Mairie ou, dans de nombreux cas, au maire directement.

Ces sujets peuvent être regroupés dans les blocs suivants :

- La question qui a donné lieu au plus grand nombre de réclamations concerne les conséquences de la tempête Filomena, qui remplace à la première place la gestion de la crise sanitaire provoquée par la Covid-19, qui représentait en 2020 environ 60 % des entrées. Ainsi, en 2021, 50 % des S. et R. sont directement liées à la tempête Filomena, sa gestion et ses conséquences, accaparant plus de la moitié des réponses. La plupart des réclamations concernaient la non-ouverture des écoles dans les jours qui ont suivi les fortes chutes de neige et le refus de la Mairie de Madrid (contrairement à d'autres municipalités) de délivrer des justificatifs de l'impossibilité de se rendre au travail en raison du caractère impraticable des rues et des routes, ainsi que le retard dans le déblaiement des espaces publics.
- Le reste des sujets, par rapport à ceux indiqués au point précédent, représente un volume très faible. Néanmoins, nous devons mettre en relief les questions suivantes dans les S. et R. reçues :
 - Celles liées à la crise sanitaire provoquée par la Covid-19, qui, d'une part, font allusion à la nécessité de piétonniser davantage les rues le week-end, notamment l'Avenida Menéndez Pelayo, et, d'autre part, mentionnent le non-respect des règles ou demandent l'utilisation obligatoire de masques pour les sportifs dans les espaces publics.
 - La publicité du spectacle de cabaret *Bacanal* pendant la période de Noël l'année dernière : qui a provoqué le dépôt de S. et R. dans le Système par des citoyens qui se sont sentis offensés par son contenu.
 - Présence de drapeaux dans des espaces publics : continue de susciter des S. et R. au cours de cette année 2021. Dans la plupart des demandes, ce qui est demandé est le besoin de changer certains drapeaux en raison de leur détérioration ou de les placer à certains endroits.
 - Célébration de grands événements : cette question a également supposé le dépôt de S. et R. dans le système, en particulier concernant les nuisances sonores et la saleté causées par ces événements (MadBeach et rassemblements à l'occasion de la célébration, souvent spontanée, de la LGTBI Pride).
 - Excréments de chiens sur la voie publique : la plupart d'entre elles suggèrent la mise en place d'un fichier avec l'ADN des animaux domestiques, afin d'identifier les propriétaires pour les identifier en cas de non-respect de l'obligation de ramassage des fèces.
 - Événements de Noël : cela a conduit à l'entrée des vœux dans le Système. Ceux qui font référence aux crèches, à la parade de Noël, aux illuminations de Noël dans la ville, etc. sont mis en relief.
 - Loi sur la Mémoire historique (loi espagnole 52/2007, du 26 décembre 2007), bien que ce type de demandes ait été présent dans le Système, il faut noter qu'il y a eu une diminution par rapport aux années précédentes. En général, elles font référence à l'inversion des changements de nom effectués au cours de la législature précédente ou à la suppression des vestiges des façades des bâtiments construits pendant l'ère franquiste.

D'autres questions de moindre importance en ce qui concerne le nombre de suggestions ou de réclamations sont les avis favorables et défavorables à l'hommage rendu à l'écrivaine Almudena Grandes, sur les coupures de courant à la Cañada Real, ou favorables et défavorables à l'extension des terrasses dans les espaces publics.

6. RELATION AVEC LES CITOYENS

En 2021, les S. et R. classées dans le domaine d'activité « Relation avec les citoyens », représentent 8 % du total des données traitées par l'ensemble des unités de gestion.

L'analyse effectuée dans ce domaine d'activité est articulée autour des blocs suivants :

1. **Services d'assistance aux citoyens.**
2. **Administration électronique.**
3. **Participation citoyenne.**
4. **Transparence.**

L'analyse des S. et R. reçues courant 2021 et encadrées dans ce domaine d'activité nous permet de porter l'accent sur les aspects les plus importants énumérés ci-dessous :

1. Services d'assistance aux citoyens.

La raison d'être de toutes les Administrations publiques, en particulier des administrations locales, est de servir les citoyens et d'interagir avec eux, et c'est à cela que toutes leurs ressources et unités sont finalement consacrées, qu'elles soient ou non en contact direct avec le public. Mais ce que nous entendons réellement par services d'attention aux citoyens est beaucoup plus spécifique. Au sein de la Mairie de Madrid, ils sont fournis par la Línea Madrid - 010, les Bureaux d'assistance aux citoyens et le Système de Suggestions et de Réclamations.

1.1. Téléphone 010 - La plupart des réclamations concernaient le temps d'attente et la saturation (la difficulté de les faire « répondre au téléphone »), bien qu'il y ait 18 % de moins qu'en 2020, lorsque la fermeture des OAC (et du reste des bureaux municipaux) pendant les premiers mois de la pandémie a fait du 010 la principale et presque seule ressource pour les citoyens pour effectuer leurs gestions municipales, étant donné que la plupart n'avaient pas de certificat numérique pour les faire dans le Guichet en ligne.

Les deux autres questions pour lesquelles le 010 a reçu le plus de réclamations ont été les traitements inappropriés et les alertes. À cet égard, il convient de préciser que le 010 est l'un des canaux (avec l'application et le site Avisos-Madrid) permettant aux citoyens de communiquer une alerte ou une incidence liée à la ville, mais l'application informatique qui supporte l'inscription et la consultation de ces alertes présente depuis des années des incidences technologiques qui rendent difficile la prestation d'un service rapide et correct.

1.2. Site Internet - L'analyse des S. et R. relatives au site Internet indique que la plupart d'entre elles se réfèrent à son fonctionnement, à la difficulté de trouver les informations requises par les utilisateurs, à l'existence d'informations incorrectes (principalement des numéros de téléphone), à des problèmes de saturation et de lenteur des pages, et à diverses incidences techniques pour réaliser l'enregistrement de documentation.

1.3. Réseaux sociaux - dans le cadre de ce service, les S. et R. reçues concernent principalement :

- Désaccord avec l'attention reçue sur Twitter.
- Plaintes pour défaut de réponse ou informations erronées concernant certains services ou procédures.

1.4. Chat en ligne - Des plaintes ont été reçues concernant son fonctionnement en général, son affichage (couleurs qui rendent la lecture difficile), le service reçu (conversations inachevées, utilisation de réponses sans personnalisation, absence de résolution des problèmes, etc.) et la fourniture d'informations incorrectes aux utilisateurs du service.

1.5. Application AVISOS-MADRID - l'application des incidences et alertes de la Mairie de Madrid a reçu des plaintes et des suggestions concernant les questions suivantes :

- Communications incorrectes aux citoyens.
- Suggestions d'amélioration des alertes, notamment en ce qui concerne la localisation des incidences, l'inclusion de numéros de référence dans les inscriptions des alertes et l'indication des mesures prises pour résoudre les incidences.
- Plaintes générales sur les dysfonctionnements, avec les difficultés qui en découlent pour signaler les incidents : récupération du mot de passe, champ de description, carte, emplacements, lenteur du service, compatibilité avec certaines versions d'Android, etc.
- Indisponibilité du service à des moments précis.
- Des plaintes relatives aux messages de communication avec les citoyens. Les citoyens indiquent qu'ils ne comprennent pas les informations qui leur sont fournies et qu'ils reçoivent de nombreux messages qui n'apportent aucune information utile.

1.6. Bureaux d'assistance aux citoyens - l'analyse des S. et R. reçues dans les différents Bureaux d'attention aux citoyens permet d'établir les motifs de plaintes et de suggestions suivants :

- Réclamations pour manque d'attention en raison de l'absence de rendez-vous.
- Annulations de rendez-vous non notifiées aux citoyens.

- Plaintes pour retard et gestion des rendez- vous.
- Réclamations pour le manque de rendez-vous pour effectuer des formalités.
- Retards dans le temps d'attente pour les rendez-vous.
- Désagrément dû à la fermeture des bureaux sans préavis pour les utilisateurs ayant des rendez-vous.
- Non-conformité sur l'attention et le traitement du personnel.
- Réclamations concernant l'absence d'un système d'accessibilité en langue des signes.
- Plaintes pour le fonctionnement défaillant des systèmes informatiques.
- Plaintes pour des informations incorrectes.
- Suggestions concernant le mobilier des bureaux (installation de bancs).
- Suggestions pour prolonger les heures d'ouverture et pour augmenter le personnel.

Il convient également de noter qu'environ 25 % des S. et R. reçues étaient des félicitations pour le service fourni, l'attention reçue et la résolution des formalités demandées.

1.7. Registre présentiel – en 2021, les principaux motifs de plaintes reçues sont les suivants :

- Plaintes pour le manque d'attention pour effectuer la formalité demandée préalablement.
- Réclamations pour le temps d'attente excessif des citoyens en vue de réaliser des démarches.
- Plaintes pour la gestion des rendez-vous.
- Suggestions pour prolonger les heures du registre.

1.8. Système de suggestions et réclamations – En 2021, environ 30 demandes ont été soumises et traitées par la Direction générale de la transparence et de la qualité. Les principales raisons des suggestions et des réclamations reçues au sujet du Système S. et R. ont été :

- Difficultés et erreurs avec le champ de localisation du formulaire en ligne, 26 % du total. Dans ce groupe, il y a, d'une part, des réclamations concernant des défaillances du formulaire (les menus déroulants du formulaire en ligne dans la section de localisation spécifique ne s'affichaient pas et les champs ne pouvaient pas être remplis), des plaintes concernant des difficultés à remplir les champs de localisation spécifique au lieu avec certaines adresses.
- Difficultés avec le code CAPTCHA. Les demandeurs se plaignent ou suggèrent la suppression du système de code CAPTCHA.
- Impossibilité d'accéder à la réponse. Cette question est également fréquente dans les plaintes concernant le Système S. et R. Les citoyens ne comprenant pas bien les instructions pour consulter la réponse ne saisissent pas les données d'identification requises et ne peuvent pas y accéder.
- Plaintes pour le processus d'assignation. Dans ces cas, les citoyens expriment leur malaise lorsque la S. et R. est adressée au Maire, à un conseiller ou à un organe de direction spécifique et est traitée par l'unité municipale compétente en la matière.
- Menu déroulant « objet » dans le formulaire en ligne sur le site web. Les principaux motifs de plainte concernent l'inclusion de nouveaux objets ou sujets dans le menu déroulant.
- Défauts dans le formulaire de présentation en ligne.
- Plainte pour non-réception de l'accusé de réception de la S. et R. présentée.

Il faut également mettre en relief les félicitations pour le service fourni, l'attention reçue et l'intérêt porté à la réparation des déficiences.

1.9. Registre nominal des habitants - Environ 600 S. et R. ont été reçues en 2021 sur le Registre nominal des habitants, qui ont été traitées par la Direction générale de passation de marchés et des services, plus précisément par la Sous-direction générale des statistiques (en tant qu'unité municipale compétente du service), et par la Direction générale d'assistance aux citoyens (en tant que prestataire effectif du service, puisque le recensement ne peut se faire que personnellement dans ses Bureaux d'assistance aux citoyens).

Un grand nombre de ces S. et R. sont des plaintes pour avoir été radiés en raison d'une inscription indue dans le Registre nominal des habitants ou pour avoir reçu de mauvaises informations sur les démarches à suivre. La plupart d'entre eux, cependant, se plaignent des difficultés à se recenser. Difficultés dues aux exigences établies dans la réglementation étatique actuelle pour l'accréditation de l'identité, de l'adresse ou de la représentation des mineurs, mais surtout au manque de rendez-vous pour le

recensement dans les Bureaux d'assistance aux citoyens (presque 34 % de toutes les S. et R. sur le Registre nominal des habitants sont pour cette raison).

La réduction du nombre de rendez-vous proposés est due au nouveau modèle d'organisation (dans lequel tous les services, y compris l'information et l'enregistrement, sont fournis uniquement sur rendez-vous) mis en œuvre dans les Bureaux d'assistance aux citoyens après leur réouverture le 8 juin 2020 (après avoir été fermés au public en raison de la pandémie) et maintenu tout au long de l'année 2021 conformément aux mesures établies en matière de sécurité et de santé recommandées par les autorités pour lutter contre la transmission de la COVID-19. La situation s'est aggravée au cours du dernier trimestre 2021, suite à la mise en œuvre d'une nouvelle application de rendez-vous dans la plupart des bureaux et services municipaux (y compris les Bureaux d'assistance aux citoyens -OAC-), car il y a eu des incidences informatiques occasionnelles (de nombreuses S. et R. sur le Registre nominal des habitants concernent expressément cette question) qui ont encore plus réduit la disponibilité des agendas, en plus de la nécessité pour le personnel de se familiariser avec la nouvelle application. Un personnel qui, d'autre part, n'était pas disponible à cent pour cent à la fin de l'année, notamment parce que le personnel des OAC a également été touché par des arrêts d'incapacité temporaire dues à la Covid-19.

Tout cela s'est traduit par de longs retards pour se recenser, avec les graves inconvénients que cela suppose, surtout lorsqu'il s'agit d'une formalité qui ne peut être effectuée que sur rendez-vous et en personne. C'est pourquoi de nombreuses S. et R. demandent une augmentation du nombre de ces rendez-vous et de nombreuses autres pour que l'inscription, la radiation et le changement d'adresse au Registre nominal des habitants soient traités électroniquement, soit avec un certificat numérique (comme tant d'autres formalités dans toutes les Administrations publiques), soit en utilisant le formulaire électronique qui a été mis à la disposition des citoyens dans l'épisode le plus aigu de la pandémie (concrètement le 24 mars 2020) et qui a cessé d'être opérationnel le 16 septembre de la même année.

Un autre ensemble important des S. et R. sur le Registre nominal des habitants concerne les problèmes d'obtention des certificats de recensement, tant en personne (en raison du manque de rendez-vous mentionné précédemment) qu'en raison d'incidences techniques avec « Mi Carpeta » (auquel on accède par identification électronique) ou les formulaires affichés sur le Guichet en ligne. Il y a également de nombreuses plaintes concernant le retard dans la réception par la poste des certificats de recensement demandés par le biais de ces formulaires au Guichet ou au numéro de téléphone 010 de Línea Madrid.

2. Administration électronique.

Les principales causes des réclamations sont dues à des défaillances des différents services du Guichet et du Registre nécessaires à la présentation de des demandes et à la réalisation des formalités, ainsi qu'à des difficultés liées aux systèmes d'identification et de signature, aux inscriptions du registre électronique et à la méconnaissance ou au manque d'utilisation des systèmes d'identification. Dans de nombreux cas, les demandes sont des demandes d'information ou d'assistance sur l'utilisation des systèmes.

Parmi les réclamations relatives aux défaillances du système, la plupart correspond à ce que les réclamants qualifient de dysfonctionnement de l'identification. En réalité, la validation des erreurs est effectuée par CI@ve, mais elle est affichée dans le système de la Mairie et bien qu'un message soit inclus pour consulter le service clientèle de CI@ve, les utilisateurs se plaignent à la Mairie. D'autres demandes concernent le formulaire de demande d'installation de conteneurs sur la voie publique, qui a présenté un fonctionnement instable lié au paiement qui est inclus dans le traitement lui-même avant la présentation au Registre. Enfin, une quarantaine d'entre elles font référence à des défaillances propres des systèmes de la Mairie de connexion, de communication et d'indisponibilité, dues à des arrêts programmés ou à des pannes généralisées.

Le fonctionnement du registre électronique a fait l'objet d'une cinquantaine de réclamations, qui concernent le fonctionnement, la forme d'accès, la consultation par les représentants, la notification par voie postale, etc. Dans de nombreux cas, elles pourraient être classées comme des demandes d'informations sur le fonctionnement du système.

Les informations suivantes peuvent être extraites des détails de chacun des services :

2.1. Registre électronique – Les réclamations ont principalement été motivées par des défaillances lors de la connexion avec les archives électroniques, qui ont conduit à des inscriptions sans la documentation jointe ou ont empêché l'inscription, à l'indisponibilité du service, à des erreurs incompréhensibles pour les citoyens, à des difficultés à télécharger les pièces jointes, au blocage du système informatique, à des désagréments dus aux délais pour la présentation, à une erreur dans le service de consultation du registre.

2.2. Guichet en ligne - Les principales raisons des suggestions et des réclamations ont été les suivantes :

- Erreur d'application dans le traitement des données ou la séquence des opérations.
- Incidences dans le système d'identification utilisateur - mot de passe.
- Incidences techniques avec les certificats et la signature électronique.
- Plaintes relatives à des difficultés dans le traitement administratif
- Problèmes d'utilisation dans l'identification électronique des systèmes publics (Cl@ve, DNle, etc.).
- Défaillances générales dans les applications.
- Service indisponible en raison d'une panne générale du service du Guichet en ligne.
- Défaillances et incidences dans le système de paiement.
- Liens (ou options) défectueux dans les formalités.
- Problèmes dans l'utilisation de la signature électronique.
- Options non disponibles dans le service.

Le nombre de réclamations concernant la distribution de notifications postales (12,4 %) (du type envoi recommandé avec accusé de réception) exprimant des déficiences dans l'exécution du service par la société adjudicataire est à souligner dans cet exercice.

En ce qui concerne le concept des formulaires, comme motif de réclamation, il comprend les défaillances et les erreurs de nature générale dues à la génération et à la récupération de brouillons et au traitement dans des formalités spécifiques de données provenant de différents formulaires, comme des interactions avec des systèmes d'information, une plateforme ou un support de services (Base de données de la ville, Recensement des locaux, Cl@ve, Signature électronique, Échanges DGT, etc.) pour la validation des données nécessaires pour remplir les formulaires.

3. Participation citoyenne.

Au cours de l'année 2021, les principaux motifs de présentation peuvent être regroupés dans les blocs suivants :

- Incidents et fonctionnement du site Decide Madrid.
- Incidences avec le site Internet du Recensement municipal des Entités et des Collectifs citoyens
- Budgets participatifs
- Consultations des citoyens - Audition publique.

L'analyse des S. et R. reçues montre que le site Internet Decide Madrid a été le principal canal de participation aux processus de participation citoyenne et, par conséquent, les incidences et le fonctionnement du site Internet ont été l'un des principaux motifs de S. et R. en 2021, avec les incidences sur le site Internet du Recensement municipal des Entités et des Collectifs citoyens. Néanmoins, il convient d'indiquer qu'une forte baisse a été enregistrée par rapport à 2019 et 2020.

Il convient de mettre en relief que, dans la plupart des cas, il s'agit de requêtes d'utilisateurs demandant l'annulation des notifications et des problèmes de vérification de compte, qui ont été résolus par le personnel technique de la Direction générale de la participation citoyenne.

D'autre part, la mise en œuvre en 2021 du courriel incidenciasdm@madrid.es a permis aux utilisateurs de disposer d'un service plus agile pour la résolution des incidences des personnes participant aux processus de la plateforme, en offrant un moyen direct de présenter les problèmes sur la plateforme, sans besoin de recourir à d'autres systèmes.

D'autres réclamations ont concerné des plaintes sur un manque de confiance de la part des citoyens dans les consultations publiques de Decide Madrid, et il y a été répondu en les informant des principes

de neutralité, de légalité et de transparence dans lesquels ces consultations publiques sont réalisées dans Decide Madrid, ce qui confère à ces consultations publiques une sécurité juridique.

En ce qui concerne les S. et R. reçues sur les budgets participatifs, il convient de mettre en relief que le maire, par décret du 17 septembre 2021, a décidé de convoquer une audience publique sur les budgets participatifs pour l'établissement par les citoyens des priorités de dépenses pour une partie des budgets municipaux des exercices 2023 et 2024, préalablement à l'élaboration du projet de budgets généraux de la mairie de Madrid. Deux réclamations ont été reçues concernant ce processus, auxquelles il a été répondu conformément aux nouvelles directives régissant le processus d'élaboration des budgets participatifs approuvées par Résolution du 24 juin 2021 du Conseil municipal de la ville de Madrid. L'autre réclamation portait sur l'exécution de projets issus d'appels précédents.

Des suggestions ont également été reçues concernant les projets qui n'ont pas été retenus lors des appels précédents de budgets participatifs.

D'autre part, parmi les demandes reçues dans le Système relatives à des incidences sur le site Internet du Recensement Municipal des Entités et des Collectifs citoyens, il convient de mettre en relief qu'elles sont dues à des demandes d'entités demandant des modifications ou des désabonnements de données à caractère personnel ou de siège social publiés dans l'Espace Associatif, à des incidences sur le site Internet madrid.es sur la manière de remplir et de présenter de manière électronique des formulaires relatifs à différentes formalités du Recensement Municipal des Entités et des Collectifs citoyens.

Enfin, indiquer que des demandes relatives à des organes de participation des districts, demandant leur suspension pour des raisons de santé, et à la cession de biens immobiliers à des entités citoyennes, ont été reçues.

4. Transparence

Au cours de l'année 2021 les principaux motifs de présentation de demandes dans le domaine de la transparence ont été :

Portail de transparence : contenus non publiés (par exemple, l'instruction 1/2018, sur l'organisation des soins dans les centres de services sociaux de la mairie de Madrid), manque de mise à jour de données (par exemple, le degré de conformité du service de nettoyage, d'entretien et de conservation des espaces verts) et le temps de réponse des S. et R. présentées sur les contenus du portail.

Portail des données ouvertes : des plaintes dues à des erreurs dans les informations sur les installations sportives, sur l'ensemble de données des réservations de motos, sur les informations publiées de la situation sanitaire de la pandémie, notamment certaines erreurs dans les zones sanitaires de base, des suggestions pour augmenter la fréquence des mises à jour des réservations de parkings pour motos et des informations de l'ensemble de données « consommation d'énergie dans les bâtiments municipaux » et des améliorations d'affichage sur une carte des ensembles de « parking pour vélos » et « parking pour motos » et de l'ensemble de « Impôt sur les véhicules à traction mécanique (IVTM) : registre des véhicules ».

7. CULTURE

Les S. et R. classées dans le domaine d'activité « Culture » représentent 2 % du total des actions traitées par les Unités de gestion. Les blocs faisant l'objet de l'étude des S. et R. permettent de connaître le niveau de l'impact et de l'efficacité de la prestation des ressources municipales destinées au domaine de la culture :

- 1. Activités, programmation et offre culturelle.**
- 2. Bibliothèques.**
- 3. Autres infrastructures culturelles.**

L'analyse des blocs identifiés permet de porter l'accent sur les aspects les plus importants énumérés ci-dessous :

1. Activités, programmation et offre culturelle

1.1. Activités dans les Centres culturels des districts – bien que la situation sanitaire se soit améliorée au cours de l'année 2021, la pandémie a conditionné l'activité et la prestation des services réalisés par les districts. Cela a supposé un effort important d'adaptation aux situations changeantes et aux conditions et exigences établies par les autorités sanitaires, ce qui, à de nombreuses reprises, a affecté la prestation de services, comme dans le cas des centres culturels.

Les principales questions qui ont déterminé la présentation de demandes sont liées à la programmation et au développement des activités et des ateliers (par exemple, demande de nouvelles activités, retards et annulations, attitude et compétence des enseignants ou gestion des remplacements), aux formalités administratives télématiques pour les inscriptions aux activités, à la procédure d'assignation des places des cours et ateliers et aux fermetures temporaires résultant de travaux de maintenance et de conservation.

En plus des questions générales indiquées ci-dessus, l'analyse par chacun des districts et des Centres culturels rattachés³, permet une ventilation plus détaillée des raisons des plaintes ou des suggestions qui ont provoqué la présentation des S. et R. :

Dans le district d'Arganzuela, des S. et R. ont été reçues concernant le Centre culturel Centro Dotacional Integrado et le Centre culturel Casa del Reloj.

En ce qui concerne le Centre culturel Centro Dotacional Integrado, l'analyse des S. et R. reçues permet de regrouper les motifs de présentation en : fermeture du centre sans que les utilisateurs en connaissent les raisons, attention et traitement reçus de la part du personnel, suggestions de nouvelles activités à proposer, pour le programme culturel proposé et pour la date de début des ateliers.

Au Centre culturel Casa del Reloj, les demandes reçues concernent : les suggestions sur la possibilité de poursuivre les cours en ligne et les problèmes informatiques survenus dans le processus d'inscription aux activités et, enfin, plusieurs félicitations à l'enseignant qui a donné l'atelier informatique.

Il convient également de mettre en relief le grand nombre de félicitations reçues dans ce Centre, notamment pour l'atelier informatique.

Le district de Barajas a reçu des candidatures pour le Centre socioculturel Teresa de Calcuta, le Centre Villa de Barajas et le Centre Gloria Fuertes. Les sujets qui ressortent des S. et R. reçues ont été, avec environ 50 %, les différentes mesures adoptées en raison de la pandémie de la Covid-19, en particulier la réduction de la capacité des salles de classe, ce qui a logiquement eu un impact sur le nombre de places disponibles dans les activités proposées. D'autre part, en ce qui concerne la salle d'étude de la rue Pilares, les principaux motifs de plainte sont liés aux horaires d'ouverture, qui ont été limités aux matinées.

Dans le district de Carabanchel, plusieurs centres ont reçu des S. et R. au cours de l'année 2021. Le nombre le plus élevé de réclamations correspond au Centre culturel Oporto, au Centre culturel García Lorca, au Centre culturel Lázaro Carreter et au Centre culturel San Francisco-La Prensa. Par rapport à tous ces éléments, les réclamations peuvent être classées en trois groupes différents :

- Désaccords avec les personnes animant des ateliers. Certaines font référence à la manière dont les matières sont enseignées et d'autres sont liées à l'attitude des enseignants pendant les cours.
- Le fonctionnement de la plateforme qui gère l'inscription et le paiement des frais des ateliers.
- Les actions de conservation et de maintenance des centres qui ont provoqué des interférences et des dysfonctionnements dans le développement des activités.

³ Seuls les centres culturels qui ont reçu un nombre significatif de S. et R. ont été inclus.

- Les équipements utilisés dans les ateliers, principalement ceux relatifs à l'état des ordinateurs ou du matériel informatique.

Enfin, il convient de mentionner les demandes relatives aux demandes de remboursement de la partie proportionnelle du montant payé pour les cours d'atelier qui n'ont pas été donnés en raison des travaux réalisés au Centre culturel San Francisco-La Prensa.

Dans le district Centro, les réclamations ont été reçues principalement au Centre Clara del Rey, bien qu'elles aient également été présentées, mais dans une moindre mesure, aux Centres Lavapiés et Puerta de Toledo.

En ce qui concerne le premier, les principaux motifs de plainte ont été liés au début des travaux du centre en juillet 2021 dans le but d'être utilisé pour l'agrandissement de l'école maternelle El Duende. Cette situation a donné lieu à des demandes liées au manque d'informations sur le moment de réaliser les inscriptions aux ateliers, au début des cours, au nouvel emplacement du centre et, enfin, à la répartition des ateliers entre le Centre culturel de Puerta de Toledo et l'Espace Annette Cabelli.

Au Centre socio-culturel Lavapiés, les demandes présentées concernent l'impossibilité de s'inscrire en raison de problèmes informatiques. À celui de Puerta de Toledo, des S. et R. ont été reçues, faisant allusion au manque d'information et à l'absence de service téléphonique.

Dans le district de Chamartín, les réclamations à ce sujet constituent le troisième motif de toutes celles présentées dans le district. Il s'agit notamment des incidences liées à la gestion télématique des ateliers organisés dans ces centres et de celles résultant de la pandémie, qui ont continué à affecter le fonctionnement des ateliers et le reste des activités. Concrètement, au Centre Nicolás Salmerón, les S. et R. concernent le manque de climatisation et de confort pendant les activités (froid), aux problèmes de conservation et de maintenance de la salle de danse, et au service téléphonique. Pour sa part, le Centre socioculturel Luis Gonzaga a reçu des demandes sur le système d'attribution des places dans l'activité de langue française, dû au manque d'application des règles de sécurité par la Covid-19 et au traitement reçu par le personnel.

Dans le district de Chamberí, le Centre culturel Galileo a reçu des réclamations concernant le nombre de places offertes pour certaines activités, le mauvais service téléphonique, la fermeture des toilettes, le temps d'attente pour accéder à la salle d'étude et la capacité réduite dans chacun des services en raison des restrictions de la Covid-19, l'élimination de certaines activités du programme et le fonctionnement de l'application pour s'inscrire aux ateliers.

Les S. et R. reçues **dans le district de Ciudad Lineal** ont été principalement réparties entre les Centres suivants : le Centre culturel Príncipe de Asturias et le Centre culturel San Juan Bautista. En ce qui concerne la première, nous avons reçu des S. et R. concernant les déficiences dans le matériel utilisé pour le développement des ateliers, le manque de confort et de climatisation dans certaines classes et les difficultés occasionnelles d'inscription. Enfin, il convient de féliciter les enseignants qui ont donné les cours de dessin. En ce qui concerne le Centre culturel San Juan Bautista, les S. et R. reçues dans le système concernent l'élimination de certains ateliers du programme, le manque de confort et de climatisation dans l'atelier de dessin et, enfin, le nombre de places offertes.

Le district de Fuencarral-El Pardo, a reçu des S. et R. qui correspondent à la situation de pandémie sanitaire et à la planification et l'horaire des classes et la proposition de nouvelles activités.

Concrètement, au Centre culturel Alfredo Kraus, les principaux motifs de plainte concernent la fermeture de la salle d'étude et le manque de professionnalisme de certains enseignants. Des félicitations générales ont également été reçues pour l'organisation des différentes activités et ateliers tenus au centre.

Au Centre culturel Rafael de León, la quasi-totalité des demandes reçues sont des suggestions concernant l'offre en ligne de certaines activités, comme le cours de danse.

Au Centre culturel La Vaguada, les S. et R. reçues font principalement référence au nombre limité de places disponibles pour certaines activités et ateliers.

Au Centre culturel Valverde, des S. et R. ont été reçues concernant les cours de piano : horaires, réduction du nombre de cours, matériel défectueux et manque de places.

Au Centre socioculturel Montecarmelo, les demandes concernent la fermeture de la salle d'étude et la suppression de certaines activités du programme (par exemple, la danse en couple).

Dans le district d'Hortaleza, les S. et R. ont été reçues dans les différents centres auxquels il est rattaché. Tout d'abord, au Centre culturel Carril del Conde, des demandes ont été reçues concernant le mauvais fonctionnement de la climatisation et les difficultés à obtenir des abonnements pour s'inscrire à l'activité de gymnastique. Il est à noter que la moitié des S. et R. reçues dans ce centre sont des félicitations qui témoignent de la reconnaissance des soins reçus par les travailleurs.

Dans le Centre culturel Sanchinarro, des demandes ont été présentées montrant leur désaccord avec la ventilation et la température de la salle d'étude et avec la capacité établie dans celle-ci, ainsi qu'avec le service de nettoyage, demandant le retrait des bornes de signalisation du sol mouillé.

En ce qui concerne le Centre culturel Hortaleza, les S. et R. reçues dans le Système signalent le fonctionnement défectueux de la climatisation de la salle d'étude.

Le Centre culturel Federico Chueca a reçu un petit nombre de S. et R. concernant une erreur sur le site Internet, le manque de personnel et le manque de matériel dans les cours de couture.

Enfin, indiquer que dans la salle d'étude Mottilla del Palancar, les demandes concernent la préférence accordée aux utilisateurs qui ne l'ont pas utilisé en fonction des services de présence de la salle, le matin et l'après-midi.

Dans le district de Latina, les principales demandes reçues dans le Système S. et R concernent les mesures adoptées dans les centres suite à la pandémie de la Covid-19, c'est-à-dire les limitations de capacité dans les ateliers et les spectacles, l'impossibilité d'accéder aux activités des centres parce qu'ils se trouvent dans des zones confinées auxquelles ils ne peuvent pas accéder parce qu'ils n'y résident pas, et aussi le désaccord avec les mesures préventives mises en place dans les centres. D'autre part, des réclamations ont été présentées concernant le personnel auxiliaire travaillant dans certaines des salles de lecture et dû au non-respect des règles établies pour ces salles, notamment en ce qui concerne le non-respect des horaires d'ouverture et de fermeture. Il y a également eu des plaintes occasionnelles concernant le traitement reçu par le personnel de certains centres, des problèmes d'inscription en ligne dans les services et, enfin, quelques problèmes d'entretien des installations (chauffage, climatisation, etc.).

Détaillant les demandes présentées dans chaque centre, nous pouvons indiquer qu'au Centre culturel Fernando de los Ríos, les S. et R. concernent la modification ou l'annulation de certaines activités, l'information déficiente fournie aux utilisateurs, les suggestions de cours en ligne (spécifiquement sur la peinture) et la panne de chauffage.

Au Centre culturel Miguel Hernández, au Centre socioculturel Almirante Churruga, au Centre socioculturel Latina et au Centre culturel El Greco, les réclamations étaient principalement dues à des désaccords avec les différentes mesures établies à cause de la Covid-19.

Enfin, indiquer qu'au Centre culturel San José de Calasanz, les plaintes ont été motivées par les formalités et les procédures administratives.

Dans le district de Moncloa-Aravaca, les demandes reçues sont liées à la programmation des ateliers, au personnel enseignant, à la non-ouverture des salles d'étude le dimanche et au respect des mesures suite à la Covid-19.

Le Centre culturel Julio Cortázar a reçu des demandes relatives à des difficultés pour effectuer des réservations/rendez-vous en ligne dans la salle d'étude, à la programmation d'ateliers et d'activités établis pour le centre, à des suggestions et des demandes d'ouverture de la salle d'étude les dimanches et jours fériés et à l'ouverture de la salle d'étude le dimanche.

Pour sa part, le Centre culturel Aravaca présente des S. et R. concernant la suppression du service de l'après-midi dans les ateliers de peinture, les difficultés et les incidences dans le processus d'inscription et les changements d'horaire de l'activité Taichi.

Dans le district de Moratalaz, des demandes ont été présentées sur le Centre culturel El Torito, concernant le système d'attribution des places vacantes dans les ateliers en septembre et le retard du début des cours dans l'atelier de céramique et de sculpture en raison du manque de matériel.

Le Centre culturel Eduardo Chillida a reçu des plaintes concernant l'impossibilité d'accéder à des places libres dans les ateliers, le retard dans le démarrage des cours de yoga en raison du manque de professeurs et des cours de reliure en raison du manque de matériel nécessaire et, enfin, la fermeture des toilettes dans les centres en raison de la situation sanitaire.

Enfin, indiquer que des demandes ont été reçues dans le système concernant la fermeture en août de la salle d'étude du Centre socioculturel Moratalaz.

Dans le district de Puente de Vallecas, au Centre socioculturel Alberto Sánchez, l'analyse des réclamations et suggestions présentées concerne les plaintes sur les cours non dispensés, les incidences avec le professeur de l'atelier d'allemand, les informations appropriées sur la préinscription à l'atelier de céramique et le mauvais fonctionnement du chauffage.

Au Centre socioculturel Talleres de Creatividad, les demandes concernent les informations erronées sur le site Internet et le mauvais fonctionnement de la plateforme d'inscription aux ateliers.

Au Centre culturel Pozo del Tío Raimundo, les réclamations concernent le manque d'approvisionnement des toilettes et le mauvais éclairage de l'auditorium.

Au Centre culturel Lope de Vega, les S. et R. reçues concernent le manque d'entretien de certaines fenêtres, les plaintes sur le traitement et l'attention du personnel d'information, la nécessité de réparer la clôture du périmètre du centre, l'entretien des jardins, la suspension des cours de l'atelier « En forme avec les hipopressifs », les changements d'horaires de certaines activités, le fonctionnement général des ateliers et, enfin, l'horaire de fermeture du centre.

Dans le district de Retiro, celles reçues par le Centre culturel Las Californias sont mises en relief, et concernent la réouverture des salles d'étude et le manque de confort (froid) dû au besoin de ventilation de l'espace suite à l'application du protocole contre la Covid-19 et le désaccord avec l'organisation et les activités déroulées dans ce centre.

Au Centre culturel Clara Campoamor, la plupart des lettres ont été motivées par des opinions individuelles sur la manière d'organiser les ateliers et les salles des centres et par un désaccord avec la réglementation municipale et l'application des protocoles de la Covid-19 (fermetures de salles, limitation de la capacité, ventilation, etc.). Un certain nombre de demandes ont été également reçues sur le traitement inapproprié d'un employé des salles d'étude et des félicitations sur la réouverture et le fonctionnement des salles.

Au Centre culturel Casa de Vacas, les S. et R. concernent l'organisation de la remise de billets pour le théâtre et une félicitation pour l'amabilité du personnel et la propreté du centre.

Enfin, au Centre culturel d'Ibiza, les demandes concernent la fermeture des installations en raison de la tempête Filomena et le désaccord avec l'organisation des ateliers culturels.

Dans le district de Salamanca, la plupart des suggestions et des réclamations présentées ont été liées au délai de traitement et au besoin d'ajuster le déroulement des ateliers en raison de situations imprévues.

Concrètement, au Centre culturel Rafael Altamira, les S. et R. concernent la difficulté des formalités de remboursement des montants pour les cours donnés et non réalisés et la non-ouverture de la salle d'étude au public.

Au Centre culturel Buenavista, les demandes concernent les plaintes relatives à la fermeture du centre pour des travaux de réaménagement, au délai de remboursement des frais payés pour les cours, à la suspension des cours suite à la tempête Filomena, à l'insuffisance des mesures préventives et, enfin, au mauvais fonctionnement de la plateforme d'inscription aux ateliers.

Au Centre culturel Maestro Alonso (en gestion intégrale), des S. et R. ont été présentées relatives au remboursement des frais payés, aux erreurs dans la plateforme d'inscription aux cours et à la fermeture de la salle d'étude du centre.

Dans le district de San Blas-Canillejas, les réclamations reçues portent sur la récupération de l'activité des ateliers qui sont organisés. Concrètement, au Centre culturel Antonio Machado, les demandes concernent la fermeture suite à la tempête Filomena, en raison du manque de climatisation adéquate (froid) dans les salles où se déroulent les ateliers et l'offre des cours l'après-midi.

Pour sa part, au Centre culturel José Luis López Vázquez, les S. et R. concernent la nécessité d'ouvrir les salles d'étude le samedi après-midi et le problème de la capacité d'accueil limitée.

Enfin, au Centre culturel Antonio Machado, les demandes indiquent que la climatisation des salles de classe est inappropriée et qu'il est difficile de demander des places dans l'application informatique.

Du district de Tetuán, il convient d'indiquer que le Centre culturel Eduardo Úrculo a reçu des demandes concernant le mécontentement à l'égard de la procédure établie pour la répartition et la distribution de billets pour assister aux spectacles tenus dans l'auditorium. Le Centre culturel Tetuán a également reçu des demandes concernant le mécontentement dû au changement d'entrepreneur pour le développement des ateliers. Enfin, indiquer que le plus grand nombre de réclamations s'est concentré sur la salle de lecture Luis Garcia Berlanga, faisant référence à la réduction de la capacité d'accueil due aux protocoles Covid-19 et au mauvais fonctionnement du chauffage de la salle.

Le district d'Usera n'a pratiquement pas reçu de S. et R. liées à ce bloc d'analyse. Il convient toutefois de mentionner celles du Centre culturel Usera-Aula II concernant les règles d'admission et de permanence dans les ateliers et les suggestions d'ouverture de nouveaux groupes dans l'atelier de céramique.

Le district de Vicálvaro n'a pas non plus reçu beaucoup de S. et R. sur cette question. Quoi qu'il en soit, il convient de mentionner qu'au Centre culturel El Madroño, celles qui ont été présentées font référence à la perception induite des frais d'un atelier et à des suggestions sur la réservation de places pour les services de l'après-midi. Il existe également une demande au Centre culturel Valdebernardo qui fait référence à l'interdiction d'accès au centre si aucune activité n'a lieu, à la fermeture des salles d'étude et à la non-ouverture des vestiaires.

Dans le district de Villa de Vallecas, le Centre culturel Zazuar a reçu des S. et R. liées à l'annulation de cours et d'activités, au manque d'information ou à l'information incorrecte ou défectueuse sur la manière d'accéder aux places vacantes, au temps d'attente pour accéder à

l'inscription par voie télématique, au traitement d'une demande de remboursement des frais payés, à l'horaire établi pour l'atelier de photographie et, enfin, à la capacité établie dans les activités en conséquence de la pandémie.

Pour sa part, au Centre socioculturel Francisco Fatóu, les demandes reçues mentionnent le mécontentement lié au non-respect de la capacité établie dans l'atelier de danse sportive, au nombre réduit de places dans certaines activités et au manque de professionnalisme du professeur de l'atelier de photographie.

Le district de Villaverde a reçu des S. et R. liées à ce bloc d'analyse qui concerne, dans le cas du Centre culturel Los Rosales, la suspension des cours en raison de la pandémie, l'élimination d'activités du programme et la suspension de l'exhibition/festival final du cours des activités liées à la danse. Pour sa part, au Centre socioculturel Bohemios, les demandes reçues dans le Système font référence au nombre limité de places et de groupes dans certains ateliers en raison de la pandémie et aux difficultés télématiques pour s'inscrire. Enfin, en ce qui concerne le Centre socioculturel de Santa Petronila, les S. et R. reçues font référence à la suppression de l'atelier Zumba et à la réduction du nombre de places dans les activités.

1.2. Activités en plein air – Les principales questions soulevées par les citoyens au sujet des activités culturelles en plein air pour 2021 ont concerné :

- Les nuisances sonores causées par les représentations théâtrales et autres activités déroulées en plein air.
- Les plaintes concernant la célébration de différentes activités et festivités, car la situation de pandémie a encore un grand impact sur la population.
- Les réclamations dues à la célébration de festivités dans différentes rues de la ville : à cause de l'absence de mesures de sécurité et de prévention face à la COVID-19, à cause des nuisances dues aux déviations de circulation, au bruit, aux saletés et aux résidus que tout cela entraîne.

Dans ce bloc, il convient de mentionner les S. et R. concernant le programme de visites guidées « Pasea Madrid ». La plupart des demandes reçues dans le Système concernent les incidences avec le système informatique de réservation de places, suite aux pannes survenues lors de l'ouverture des inscriptions pour la première saison du programme de visites. Avec elles, il existe également des réclamations et des suggestions faisant référence au nombre limité de places offertes, à diverses incidences pendant le déroulement des visites, à des suggestions sur les itinéraires, horaires et améliorations des visites et, enfin, des demandes de mise en œuvre d'autres systèmes d'inscription non télématiques.

1.3. Offre culturelle - Dans cette section les S. et R. reçues par la Direction générale des programmes et activités culturelles sont analysées, cette dernière étant l'unité municipale compétente en ce qui concerne la coordination de la promotion de la culture dans ses différents domaines et disciplines artistiques, tout en se chargeant d'impulser les divers programmes ou actions renforçant ou encourageant l'accès des citoyens à la culture. Il convient toutefois de préciser que, sauf dans les activités et programmes de la Semaine Sainte ou le Concert de l'Almudena, gérés directement par elle, le reste des activités culturelles sont organisées et coordonnées par l'entreprise Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S.A. qui, comme indiqué plus haut, dispose d'un système de suggestions et de réclamations propre.

En ce qui concerne le bloc d'analyse de l'offre culturelle, l'étude des S. et R. présentées par les citoyens concerne l'orchestre symphonique municipal, plus précisément la suspension d'un concert en juin en raison des conditions météorologiques qui ont obligé à fermer le parc du Retiro, la suspension de toutes les activités en plein air et la suspension d'un autre concert en juillet en raison du fait que plusieurs membres de l'orchestre symphonique avaient été testés positifs au Covid-19 la veille et, enfin, un petit groupe de demandes concerne les difficultés techniques pour l'acquisition de billets en ligne.

2. Bibliothèques

La Direction générale des bibliothèques, archives et musées gère un réseau de 46 centres, dont le travail est un axe fondamental de l'activité culturelle de la Mairie de Madrid avec des services gratuits

qui ont une demande importante et un volume élevé de visiteurs, bien que, au cours de l'année 2021, en raison des conséquences de la pandémie et des mesures de confinement de Covid-19, il a été réduit de manière significative. Cela est également visible dans le nombre de S. et R. présentées par les citoyens.

L'analyse des S. et R. reçues au sujet des bibliothèques a été effectuée en établissant une distinction entre les bibliothèques publiques généralistes et celles que la Direction générale des bibliothèques, archives et musées appelle « bibliothèques spécialisées », en entendant en tant que telles un ensemble de centres parmi lesquels se trouvent la Bibliothèque historique municipale, la Bibliothèque musicale Víctor Espinós, la Bibliothèque numérique Mémoire de Madrid, la Bibliothèque technique, l'Hémérothèque municipale, le musée de l'imprimerie Imprenta Municipal-Artes del Libro et les Archives de la Ville.

En ce qui concerne les bibliothèques publiques générales – Environ 330 S. et R. ont été reçues tout au long de 2021. Il convient de mettre en relief, en ce qui les concerne, que malgré le rétablissement progressif de la normalité après l'épisode le plus important de la pandémie de la Covid-19, une partie importante d'entre elles sont liées aux mesures approuvées à chaque moment pour adapter les espaces et les services à la situation sanitaire. Il est mis en relief plus de 50 S. et R. et environ 30 relatives à la méthode d'organisation d'activités et d'ateliers.

De l'analyse par centres, il convient de mettre en relief que, d'une part, la bibliothèque Eugenio Trías a reçu le plus de suggestions et de réclamations, suivie de la bibliothèque María Lejárraga, et que, d'autre part, l'Hémérothèque municipale a reçu le plus de félicitations. En revanche, il faut également mentionner que la bibliothèque La Elipa n'a pas reçu de S. et R., bien qu'elle ne fasse pas partie des bibliothèques qui ont reçu le moins de visiteurs.

Sur la base de l'analyse des S. et R. reçues au cours de l'année 2021, on peut classer les catégories suivantes :

- Installations : incidences relatives à la climatisation et au confort et à diverses questions relatives à l'entretien des bâtiments.
- Rendez-vous préalable salle de lecture⁴ : réclamations faisant référence à l'utilisation inappropriée de certains utilisateurs des réservations de rendez- vous non utilisées.
- Fermetures : une partie importante de ces fermetures est due à la fermeture des bibliothèques lors de la tempête Filomena, à l'arrêt de travail du personnel en raison de l'infection par la Covid-19 et, dans le cas spécifique des fermetures des bibliothèques Eugenio Trías et David Gistau en raison des alertes météorologiques qui ont affecté le parc du Retiro tout au long de l'année et de la fermeture due aux travaux de réaménagement du Centre culturel Buenavista, respectivement.
- Activités et ateliers : suite à l'arrêté 1244/2021, du 1er octobre 2021, du département de la Santé de la Communauté de Madrid, les activités et ateliers dans les bibliothèques sont redevenus présents, ce qui a généré plusieurs réclamations.
- Salle de lecture : une part importante des demandes reçues faisaient référence à la réduction de la capacité suite à la pandémie.
- Horaires : demandes de prolongation.
- Traitement reçu : de la part du personnel des différents centres.

L'étude détaillée des bibliothèques comprise ci-après se concentre exclusivement sur les celles ayant reçu plus de 10 S. et R. au cours de l'année 2021 :

La bibliothèque Eugenio Trías a reçu des réclamations dues à l'impossibilité d'accéder à la bibliothèque pour rendre les livres empruntés en raison de diverses fermetures produites au parc du Retiro (Filomena, rafales de vent, etc.), de travaux de maintenance, dues au système de rendez-vous, à la fermeture des toilettes et aux pannes du système de chauffage.

⁴ Ce service a été mis en place en 2020 suite à la réouverture due à la pandémie et en réponse aux nouveaux besoins de prévention et de sécurité sanitaire.

À la bibliothèque María Lejárraga, des demandes ont été reçues concernant le système de rendez-vous, la fermeture des installations à la suite de Filomena, la fermeture le week-end, les incidences occasionnelles concernant les informations sur les horaires sur le site internet et le traitement reçu de la part de certains employés.

À la bibliothèque Ángel González, les demandes reçues concernent le manque de confort et de climatisation du Centre, les retards dans les horaires d'ouverture, le retard dans la réouverture après Filomena et, enfin, le traitement reçu d'un employé du centre.

À la bibliothèque Buenavista, les S. et R. reçues font référence à la nécessité d'ouvrir le centre le week-end, au manque d'information sur la durée des travaux d'entretien et de conservation et, enfin, à la fermeture du centre.

Pour leur part, les bibliothèques spécialisées – ont reçu en 2021 des S. et R. pour les motifs suivants :

- Bibliothèque Víctor Espinós : elle a reçu une félicitation pour la reconnaissance du travail de la bibliothèque, les services qu'elle prête, le traitement par le personnel qui prête ses services dans ce Centre et, enfin, pour l'adaptation qu'elle a faite en temps de pandémie pour continuer à prêter un service.
- Archives de la Ville : les réclamations reçues concernent principalement le temps de réponse excessif aux demandes formulées. Le nombre de félicitations reçues dans ce centre pour son travail et la prestation du service est mis en relief.
- Hémérothèque municipale : elle a enregistré une réclamation sur le service de reprographie pour non-conformité avec un service télématique et 14 félicitations pour l'attention reçue, l'aide apportée, le travail effectué par tout le personnel de l'hémérothèque et pour le développement et le contenu de différents ateliers culturels.

D'autre part, mettre en relief que la bibliothèque numérique, la bibliothèque historique et la bibliothèque technique n'ont enregistré aucune demande au cours de l'année 2021.

3. Autres infrastructures culturelles

Les S. et R. qui ont été reçues sur les musées municipaux et les monuments municipaux sont examinées dans le cadre de cette section.

Musées – les questions soulevées ont été très variées et leur contenu peut être résumé dans les sections suivantes :

- Horaires : accès et temps d'attente au Temple de Debod et pendant les heures d'ouverture du Castillo de la Alameda.
- Traitement reçus de la part du personnel : dans certains cas, il était lié aux restrictions découlant de la pandémie (par exemple, le Temple de Debod ou le Musée d'histoire).
- Accès aux installations : difficulté de vendre des billets sur le site Internet du Planétarium et plaintes concernant l'impossibilité d'accéder à la maquette de León Gil de Palacio en raison de sa restauration.
- Problèmes découlant des restrictions sanitaires dues à la Covid-19 : la plupart des demandes soumises font référence à la capacité limitée des musées, demandant une augmentation du nombre de personnes par groupe. Dans la même lignes, d'autres reçues font référence à la reprise des activités et ateliers pour enfants au Planétarium.
- Installations : certaines des S. et R. concernent l'état de conservation des installations, généralement suite à des actes de vandalisme (Temple de Debod et Planétarium).

Monuments et infrastructures culturelles – environ 30 réclamations ou suggestions relatives aux monuments et 5 relatives à d'autres infrastructures culturelles ont été présentées au cours de l'année 2021. Un pourcentage élevé d'entre elles concerne la conservation, l'entretien, le nettoyage et les actes de vandalisme, ce qui montre que, malgré la réduction du nombre de réclamations, il est encore difficile de recevoir des alertes sur ces événements par d'autres canaux conventionnels (police municipale, adjudicataires du contrat de conservation de monuments, etc.) Des suggestions demandant l'implantation de nouveaux monuments ont également été reçues.

8. SPORTS

Les S. et R. classées dans la matière « Sports » représentent 9% de celles qui ont été traitées par les unités de gestion. Les blocs d'analyse suivants ont été établis dans ce domaine d'activité :

1. **Activités, programmation et offre sportive.**
2. **Installations sportives municipales.**
3. **Services et promotion sportive**

Sur l'ensemble des S. et R. reçues, 83 % du total pour les sports sont liées à l'utilisation des installations sportives. En ce qui concerne les cours et les écoles de sport, qui représentent 14 % du total, la grande majorité fait référence aux changements de type de cours, de fermés à ouverts, et aux inconvénients dérivés des restrictions dues à la pandémie, principalement des plaintes concernant le désaccord avec la limitation nécessaire de la capacité, l'impossibilité d'utiliser les douches dans certains centres sportifs, les annulations de réservations de courts (tennis, padel) en raison des fermetures dues au confinement dans des zones spécifiques et les remboursements de paiements en raison d'annulations imprévues.

Il convient également de mettre en relief les plaintes reçues en raison du désaccord avec l'utilisation obligatoire de l'application ou du site Internet pour réserver des places (dans les piscines, les centres multisports, les cours de sport) et les problèmes rencontrés avec l'utilisation des applications mobiles : des incidences dans la réception du QR pour les réservations, le blocage des utilisateurs, les difficultés à appliquer des réductions pour les personnes handicapées par le biais de l'application, l'impossibilité d'annuler ou de modifier les réservations dans l'application, la difficulté à accréditer le statut de chômeur dans l'application afin d'obtenir des prix réduits pour les activités, les problèmes de réservation de places pour les personnes accompagnant les personnes handicapées et, enfin, l'absence d'un service d'assistance pour fournir un soutien en cas de problèmes avec l'application.

Sans préjudice des questions générales indiquées, l'étude des S. et R. à travers les divers blocs d'analyse définis permet d'obtenir les informations suivantes :

1. Activités, programmation et offre sportives : elles concernent les activités et les cours pour la pratique de l'activité physique ainsi que l'apprentissage et le perfectionnement du sport par le biais de différents programmes prévus. Les principales questions soulevées par les citoyens font référence à ce qui suit :

- Diminution de la durée des activités et des cours pour les nettoyer et les désinfecter entre chacun d'eux.
- Changements dans les horaires des activités.
- Interdiction d'accès aux installations pour les accompagnateurs pendant le déroulement des activités avec les mineurs parce qu'il n'est pas possible de maintenir une distance sociale appropriée.
- Limitations dans les capacités d'accueil des activités.
- Impossibilité d'accéder aux activités du fait que les centres sont situés dans des zones confinées en raison des restrictions de mobilité résultant de la Covid-19.
- Temps d'attente excessif pour l'accès aux piscines d'été suite aux mesures mises en place pour garantir leur accès avec les garanties nécessaires.
- Interdiction de l'utilisation de certains matériaux (palmes, raquettes) dans les piscines.
- Difficultés et erreurs dans la nouvelle application de gestion en ligne des demandes pour les activités tant dirigées que non dirigées.
- Remplacement des classes dirigées par un nouveau modèle avec des activités non dirigées.
- Le système de réservations de saison et d'utilisation des espaces sportifs.
- La fermeture temporaire et la suppression de services.
- Plaintes concernant le traitement de la restitution des montants versés par les utilisateurs.
- Désaccord avec le système de renouvellement des classes saisonnières à la suite de l'application des mesures de prévention sanitaire contre la COVID-19.
- La mauvaise façon dont les enseignants sont remplacés : retards, etc.
- Plaintes pour modification de la programmation d'une saison à l'autre.

2. Installations sportives municipales : il s'agit de suggestions et de réclamations qui font référence, au niveau des Centres sportifs municipaux et des Installations sportives de base, à l'état de conservation

et d'entretien des installations, à la demande de nouvelles installations et à l'amélioration des équipements existants. Une analyse par typologie d'installations a permis de déterminer que les motifs de présentation de S. et R. sont les suivants :

a. Centres sportifs municipaux :

• **Réformes, améliorations, réparations et entretien des installations**

- Fermetures pour travaux de rénovation et d'amélioration.
- Réclamations pour l'état de conservation et l'entretien en général des installations.
- Plaintes pour des vestiaires : eau des douches, sèche-cheveux, propreté, pour manque de mobilier, etc.
- Problèmes de climatisation : chaleur ou froid excessif et autres problèmes des installations.
- Piscines : celles concernant la température de l'eau ou à la demande de plus de couloirs pour nager.
- Éclairage : amélioration de l'éclairage des pistes sportives.
- Fermetures temporaires totales ou partielles (de salles ou d'espaces) du fait des restrictions d'accès en tant que mesure de prévention sanitaire.
- Propreté des centres.

• **Personnel/organisation/temps d'attente pour l'accès au service.**

- Temps excessif pour résoudre les incidences causées par la tempête Filomena, ce qui a entraîné un retard dans la réouverture des installations.
- Personnel insuffisant aux guichets, principalement en période d'inscription ou pour l'accès aux piscines d'été. Informations fournies aux citoyens.
- Traitement et assistance reçus de la part du personnel du centre.

b. Installations sportives de base :

• **Réformes, améliorations, réparations et entretien des installations**

- Plaintes pour l'état de conservation et l'entretien.
- Réclamations pour nettoyage.
- Plaintes pour fermeture de pistes.
- Nuisances pour le voisinage dues à l'éclairage et au bruit des personnes utilisant les installations.

• **Horaires et réservations.**

- Suggestions relatives aux horaires d'ouverture et de fermeture.

Dans l'analyse au niveau de district, les motifs de présentation de S. et R. suivants peuvent être indiqués :

Dans le district d'Arganzuela, des suggestions et des réclamations ont été reçues sur les centres sportifs municipaux (CSM) suivants :

Dans le CSM Dotacional Integrado Arganzuela, elles concernent les restrictions de capacité des installations à la suite de la pandémie, la conservation et l'entretien déficients des vestiaires, l'ouverture des courts de padel, la fermeture des guichets à certaines heures, le manque de service téléphonique, le traitement par le personnel des guichets, le manque de professeurs dans les différentes activités, l'organisation des cours, les restrictions sur la capacité des activités, le manque de professionnalisme et de compétence des professeurs et, enfin, diverses incidences dans les services.

Le CSM La Fundi présente des demandes qui font référence à l'éclairage (spécifiquement sur le court de tennis numéro 2), aux difficultés pour obtenir des places dans différentes activités (par exemple, la musculation), au manque d'entretien et de conservation des installations, à la fermeture pour travaux de conservation et de rénovation, au non-entretien des protocoles de la Covid-19, au manque d'eau chaude dans les douches, au planning établi pour les classes ouvertes, à la suspension de certaines activités le matin (par exemple le fitness et le pilates) et au manque de service téléphonique. D'autre part, des suggestions ont également été reçues concernant le programme, demandant l'incorporation de nouvelles activités ou la prolongation d'horaires de celles existantes.

Le CSM Piscine Peñuelas présente des réclamations et des suggestions relatives au non-fonctionnement de la pataugeoire, au service téléphonique et par courriel pour les personnes demandant des informations, aux difficultés d'achat de billets via l'application et, enfin, aux suggestions sur la prolongation de la période d'utilisation de la piscine.

Le CSM Marqués de Samaranch a reçu un nombre important de réclamations concernant la mise en œuvre des protocoles Covid. Les restrictions de capacité, l'utilisation de masques dans les sports, etc. ont été le sujet central de nombre d'entre elles. En particulier, la fermeture de certains services tels que les douches ou l'utilisation de sèche-cheveux a suscité une vive polémique en raison des inconvénients causés aux utilisateurs de la piscine. Un autre sujet a été la restriction du public accompagnateur aux différents événements sportifs et la restriction des utilisations possibles de la piscine. Il convient également de mettre en relief le nombre de plaintes concernant le processus de construction des nouveaux courts de tennis et de padel ainsi que l'attribution et la mise en œuvre de l'école en collaboration du tennis et du padel. Les autres questions qui ont donné lieu à des réclamations sont, d'une part, le service clientèle et les informations au public et, d'autre part, l'utilisation de l'application, la génération d'utilisateurs et de mots de passe pour y accéder et le mode de configuration et de réservation, qui a connu de nombreuses erreurs et incidences.

En ce qui concerne les installations sportives municipales de base du district, environ 30 S. et R. ont été reçues, qui peuvent être classées dans les sections suivantes :

- Travaux d'amélioration, de rénovation et temps d'attente d'accès : ils découlent du projet d'amélioration des installations de la barrière de départ du circuit international de BMX, qui a empêché l'utilisation de cette installation jusqu'à la fin des travaux.
- Entretien et conservation des installations : elles font référence à l'état des courts dû au vandalisme, à un entretien insuffisant ou au remplacement d'éléments nécessaires pour leur utilisation, comme les paniers, les filets, etc.
- Nettoyage : généralement due aux graffitis causés par le vandalisme et par l'utilisation abusive le week-end (consommation d'alcool sur les terrains).
- Informations sur les horaires, les réservations, les fermetures : d'une part, il y a des réclamations qui découlent de l'existence d'un accord avec une entité collaboratrice de l'IBD Jardín Papelera Peninsular, qui exerce son activité à certains horaires et, d'autre part, les plaintes concernent les heures d'ouverture et de fermeture de l'installation.
- Éclairage : dysfonctionnement et plaintes concernant l'absence de réparation de l'éclairage.

Dans le district de Barajas, le CSM Barajas et le Pabellón Villa de Madrid (les deux installations sont gérées comme un seul établissement) sont ceux qui ont reçu le plus de suggestions et de réclamations, mais aussi ceux qui ont reçu le plus grand nombre de félicitations concernant les professeurs et l'organisation des différentes activités.

En ce qui concerne les réclamations et les suggestions, peuvent être mises en relief celles concernant le traitement de la part du personnel, considéré comme inapproprié, le mauvais service téléphonique, les désagréments causés par la nécessité de se réinscrire aux activités de la piscine après la réouverture des centres, la longue période de fermeture de la salle de musculation et la suspension des activités de fitness et, principalement, des cours de psychomotricité, la réduction du nombre de places dans certaines activités, la fermeture des vestiaires et des toilettes, l'organisation des cours de tennis en plein air et, enfin, l'état de conservation de certains terrains (par exemple, les courts de tennis).

Dans le district de Barajas, ont été reçues des S. et R. sur les installations sportives de base qui peuvent être regroupées autour de deux questions principales : la première concerne l'éclairage, que ce soit en raison de défaillances dans l'éclairage des terrains, de l'horaire, etc. et la deuxième fait référence à la propreté, surtout en raison des déchets déposés le week-end.

Dans le district de Carabanchel, les deux centres qui ont reçu des S. et R. sont le CSM Francisco Fernández Ochoa et le CSM La Mina. Dans les deux cas, les réclamations relatives à l'état de conservation et d'entretien des installations sont courantes. Détaillant chacun d'eux, il peut être mentionné qu'au CSM Francisco Fernández Ochoa, elles concernaient principalement la fermeture de la piscine pour travaux, la suspension des cours en raison de l'absence du professeur, le mauvais service client en raison du manque de service téléphonique et le traitement reçu, et enfin, quelques réclamations faisant référence au non-respect du protocole Covid par certains utilisateurs. Peuvent

également être mises en relief les suggestions reçues sur l'intégration de la prise de température dans le protocole Covid de l'installation et le placement de couleurs en bout de couloir pour les nageurs de dos crawlé.

Pour sa part, au CSM La Mina, la plupart des lettres sont liées à la fermeture de la piscine pour travaux, au non-respect des protocoles Covid par les utilisateurs, à la réduction du nombre de classes surveillées, à l'état de conservation des boutons de douche et au mauvais fonctionnement de la climatisation de la salle de musculation.

Dans le district Centro, les deux centres auxquels les S. et R. font référence sont :

Au CSM Barceló, des réclamations ont été présentées concernant le manque de contrôle de l'utilisation des masques par les participants, l'absence de surveillance de la capacité, le traitement incorrect de la part du personnel d'accueil et la réduction des activités pour les plus de 65 ans.

Au CSM Escuelas de San Antón, les motifs de présentation de demandes font référence au non-respect des mesures de sécurité et des protocoles Covid, au manque de professionnalisme des maîtres-nageurs, à l'extension des couloirs des piscines destinés au public, à la température inadéquate de l'eau de la piscine et, enfin, aux restrictions imposées aux personnes à mobilité réduite et aux utilisateurs de la carte sportive spéciale.

Dans le district de Chamartín, une part importante des plaintes concernait les problèmes d'entretien et de nettoyage des installations sportives. Dans d'autres cas, les réclamations font référence à la réglementation applicable aux centres sportifs en termes d'accès, d'abonnements et d'horaires, en raison des restrictions causées par la Covid-19 et de la limite de la capacité établie. Enfin, il y a aussi ceux qui font référence aux difficultés rencontrées par les utilisateurs pour réserver des places par téléphone, en ligne ou en personne, soit en raison de la restriction de capacité susmentionnée, soit en raison du fonctionnement de l'application informatique habilitée à cet effet.

Détaillant les centres rattachés aux districts, l'analyse nous permet d'indiquer que :

Au CSM Chamartín, les S. et R. reçues concernent les problèmes de salubrité de l'eau de la piscine (dus à un problème de purificateur) et des douches des vestiaires, ainsi que le mauvais réglage de la température de l'eau des douches (froide/chaude).

Au CSM Pradillo, les questions qui ont reçu le plus de S. et R. concernent la fermeture du centre pendant plusieurs jours pour différentes raisons (longs week-ends, Pâques, événements, etc.), la gêne occasionnée par le système de rendez-vous pour l'utilisation des services, les difficultés pour réserver ou annuler des cours et des installations par voie télématique, le non-respect des mesures et des protocoles de sécurité en raison de la pandémie, la suppression des groupes de natation, la procédure et les conditions d'inscription aux activités de natation, la fermeture des saunas en raison de la pandémie, le temps d'attente excessif aux guichets et l'impossibilité de contacter le personnel du centre par téléphone ou par courrier.

Dans le district de Chamberí, il n'existe qu'un seul centre sportif municipal, le CSM Vallehermoso, qui a reçu des plaintes en raison de la liste d'attente existante, de l'impossibilité de s'inscrire à l'abonnement d'utilisation libre, de la non-application du tarif réduit pour les personnes de plus de 65 ans, du non-respect par les utilisateurs des protocoles de sécurité contre la Covid-19 et, enfin, de la perception par les citoyens d'une mauvaise gestion en général de la part de l'entreprise adjudicataire.

Le district de Ciudad Lineal compte 4 centres sportifs municipaux à gestion directe, 4 à gestion indirecte et 28 installations sportives de base. D'une manière générale, deux aspects ayant influencé la présentation de S. et R. avant tous les autres, peuvent être mentionnés. Premièrement, les dégâts causés par la tempête Filomena, qui a rendu une partie des installations inutilisables, et d'autre part, les travaux réalisés en été dans les centres sportifs de San Juan Bautista et de Pueblo Nuevo. Néanmoins, de tous, le CSM La Concepción est celui qui compte le plus grand nombre de S. et R., en raison de sa plus grande superficie et de ses installations sportives. Une analyse détaillée des quatre centres à gestion directe permet de mettre en relief ce qui suit :

Au CSM Concepción, les demandes reçues, principalement et pour la plupart d'entre elles, sont liées à la longue période de fermeture des installations suite aux dégâts causés par la tempête Filomena. Des S. et R. ont également été présentées concernant le temps d'attente aux guichets en raison du manque de personnel, le manque de service téléphonique, les erreurs dans les informations publiées sur le site Internet du centre, le traitement et l'attention accordés aux utilisateurs par le personnel, les horaires de certains terrains (par exemple, l'athlétisme), la fermeture de certaines installations le week-end (courts de tennis de fronton), les formalités administratives d'inscription aux cours et aux activités, l'annulation de cours en raison de la réduction des groupes, l'état de conservation et d'entretien des installations (trous, écaillage, révision de peinture), le manque d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans le centre multisport et la piscine, l'application des protocoles de sécurité contre la pandémie qui empêchait les parents d'accéder aux installations, et la température de l'eau dans les douches (trop froide ou trop chaude).

Au CSM La Almudena, les S. et R. les plus récurrentes font référence au manque de professionnalisme du maître-nageur dans l'exercice de son poste de travail, au traitement et de l'attention reçus par le personnel, à l'insuffisance de la climatisation des vestiaires (froid) suite à l'application des protocoles de sécurité contre la pandémie (perçue par les utilisateurs comme une ventilation excessive), à la température inadéquate de l'eau des douches, aux formalités administratives d'inscription télématique et, en général, au changement des règles d'accès aux activités.

Les S. et R. liées au CSM Pueblo Nuevo concernent la fermeture excessive après la tempête Filomena, la fermeture pour travaux dans la piscine depuis septembre et le bruit causé par les nouveaux équipements d'air conditionné et de climatisation installés dans le centre.

Au CSM San Juan Bautista, les S. et R. reçues font également référence au temps de fermeture excessif après la tempête Filomena, à la réduction du nombre d'élèves dans les cours de natation, à la fermeture des douches des vestiaires, au peu de ventilation des vestiaires et de certaines installations (par exemple, la salle de musculation), à la fermeture de la piscine pour des travaux de climatisation et, enfin, à divers incidences dans les vestiaires (manque de cintres, mauvaise climatisation de l'eau chaude).

En ce qui concerne les installations sportives de base du district, les réclamations reçues font principalement référence à l'état de conservation et d'entretien des terrains (patinoires, terrain de football, paniers de basket, éclairage correct), au bruit causé par le développement des activités qui génère des nuisances dans le voisinage, et au nettoyage inadéquat.

Dans le district de Fuencarral-El Pardo, les demandes liées à la réalisation de travaux d'amélioration ou de rénovation et la nécessité de mener à bien des actions d'investissement pour moderniser et améliorer les installations sont mises en relief. Nous avons également reçu des S. et R. liées à l'entretien et à la conservation des installations, au traitement reçu ou aux informations fournies et, enfin, celles qui découlent de la fermeture des installations ou des services suite à la situation sanitaire qui a obligé à réduire la capacité des espaces et à modifier leur régime d'utilisation.

En ce qui concerne les classes et les écoles de sport, les demandes qui ont été reçues dans le Système font référence aux horaires de cours, à leur réduction et aux annulations d'activités (même si ces dernières dans une moindre mesure que les années précédentes).

L'analyse détaillée a permis d'indiquer ce qui suit :

Au CSM Vicente del Bosque, la plupart est liée au traitement reçu, au besoin de travaux de rénovation et d'amélioration de l'entretien, au fonctionnement des piscines d'été dérivées de la température de l'eau, à l'entretien et à la conservation générale des installations. Il convient d'indiquer que les S. et R. reçues dans ce centre ont diminué de 50 % par rapport à l'année précédente.

Au CSM La Masó, elles font principalement référence aux classes et aux activités dirigées, motivées par les critères de leur développement et liées à la capacité et au libre accès en application des directives approuvées par la situation sanitaire.

Au CSM Santa Ana, des réclamations ont été reçues suite à la fermeture de l'installation en raison de travaux de rénovation et de réparation de différentes zones et du système d'épuration des eaux.

Au CSM María Jesús Rosa, les demandes étaient liées à l'utilisation des douches et autres installations suite à la réglementation sanitaire.

En ce qui concerne les installations sportives de base rattachées au district, il faut tenir compte du fait qu'il dispose de quarante installations, avec ou sans contrôle d'accès, ce qui signifie qu'il y a un nombre élevé d'utilisateurs et d'incidences dans leur état. Par le nombre de demandes présentées, celles reçues dans le IBD Las Tablas, qui visaient à améliorer la piste de rink hockey en demandant qu'elle soit couverte pour pouvoir être utilisée toute l'année sont mises en relief.

Dans le district d'Hortaleza, les centres qui ont reçu des S. et R. sont les suivants :

Au CSM Hortaleza, des plaintes ont été reçues concernant la fermeture prévisible d'unités sportives (courts de tennis), la modalité de réservation d'activités dirigées dans les centres sportifs, le désaccord avec le fait que les dates des camps offerts pendant les vacances scolaires et l'été sont différentes de celles d'autres districts, la non-utilisation du masque par la professeur de pilates et stretching pendant les cours et la suspension de certaines activités en raison de l'incapacité temporaire des professeurs. Une suggestion a été également reçue sur l'augmentation du nombre de groupes, de places et de moniteurs de sport qui organisent l'activité de marche nordique.

Le CSM Luis Aragonés a reçu des S. et R. concernant l'interdiction d'introduire différents éléments dans la piscine (par exemple, des brassards), l'impossibilité pour le public d'accéder aux gradins, la suspension des cours de judo, la fermeture des terrains de padel, le désaccord dans la modalité de réservation d'activités, la non-conformité avec le fait que les dates des camps proposés pendant les vacances scolaires et l'été étaient différentes de celles des autres districts et, enfin, celles liées au nettoyage effectué après la tempête Filomena.

Le CSM Los Prunos, a à peine reçu de S. et R. Néanmoins, celles qui ne sont pas d'accord avec la modification de la procédure de réservation de certains services peuvent être mises en relief.

En ce qui concerne les installations sportives de base (ISB) du district, la plupart des S. et R. présentées concerne la réouverture de l'ISB Parque Santa Adela, fermé à la suite de la tempête Filomena. D'autre part, de nombreuses S. et R. ont été reçues faisant référence aux incidences liées à l'éclairage de l'ISB Parque de Manoteras-Vélez Rubio, sur les terrains de football et de basket du quartier de Valdebebas, de l'ISB Glorieta Avenida San Luis et de l'ISB Burgo de Osmá. De même, bien que dans une moindre mesure, d'autres requêtes font référence au manque d'entretien et de propreté de ces installations, par exemple, dans les ISB Bacares, dans les terrains de sport de la zone Manoteras/Apóstol Santiago, dans l'ISB Barrio de las Cárcavas-Aurora Redondo et dans l'ISB Virgen del Cortijo. Enfin, il existe un groupe de S. et R. qui fait référence au bruit et aux nuisances que les activités développées dans ces installations produisent dans le voisinage.

Dans le district de Latina, les centres qui ont reçu des S. et R. sont les suivants :

Au CSM Aluche, la plupart des réclamations ont été dues aux conséquences des dégâts causés par la tempête Filomena sur le toit de la patinoire et sur plusieurs des terrains de padel, qui ont dû rester fermés le temps nécessaire des réparations. De même, des S. et R. dérivées de la Covid-19 ont également été présentées : la réduction de la durée des activités de nettoyage et de désinfection entre les activités, les limitations de capacité, l'interdiction d'accès aux installations pour les accompagnateurs pendant le déroulement des activités avec les mineurs afin de maintenir la distance sociale appropriée, les changements dans les horaires des activités, l'impossibilité d'accéder aux activités car le centre se trouvait dans une zones confinée par les restrictions de mobilité, les files d'attente à l'accès de la piscine d'été suite aux mesures établies pour en garantir l'accès avec des garanties, la fermeture de certaines portes d'accès au centre afin de gérer de manière appropriée le contrôle de l'entrée de celui-ci, l'interdiction d'utiliser des palmes et des raquettes dans la piscine couverte et, enfin, le retard d'une heure de l'horaire d'ouverture de la piste d'athlétisme.

Avec ce qui précède, le nombre de demandes reçues au cours de l'année pour la nouvelle application de gestion en ligne de demande d'activités tant ouvertes que dirigées, qui a constitué un changement important et a entraîné le désaccord d'un nombre élevé d'utilisateurs ainsi que la substitution des classes dirigées par un nouveau modèle avec des activités ouvertes qui n'a pas été accepté par un groupe d'utilisateurs, sont mis en relief.

Un autre groupe de S. et R. concerne les travaux de la piscine couverte (50 mètres) qui ont amené les utilisateurs de la piscine de 25 mètres à considérer la capacité établie comme excessive et à demander l'ouverture immédiate de la piscine de 50 mètres.

Enfin, celles concernant la difficulté de contacter le personnel du guichet par téléphone peuvent être mentionnées et d'autres qui peuvent être considérées comme des situations occasionnelles et rapidement résolues (eau froide dans les vestiaires de la piste d'athlétisme, manque de personnel au guichet, manque d'assistance aux utilisateurs, impossibilité d'utiliser les chariots dans les sports de raquette, etc.)

Au CSM Gallur, nous avons reçu des S. et R. qui peuvent être classées, en raison de leur répétition par différents utilisateurs et utilisatrices tout au long de l'année, en trois groupes :

- Les courts de padel du centre : en raison de l'état de conservation, de la capacité réduite et de l'ouverture de nouveaux groupes pour une plus grande offre de cours.
- Compétitions sur la piste d'athlétisme : certaines activités n'ont pas pu se dérouler normalement.
- Covid-19 : sur la réouverture de la salle de musculation et l'interdiction d'utiliser les douches collectives et certains équipements.

Le reste des réclamations fait référence au besoin d'une meilleure signalisation des toilettes, aux erreurs d'informations, aux suggestions pour l'installation de porte-vélos, aux incidences et aux problèmes avec la nouvelle application pour la gestion en ligne de demande de réservation d'activités, au manque d'éclairage du court de padel, au manque de professionnalisme du maître-nageur, au nombre limité de couloirs pour la nage libre, aux équipements de musique en panne, à la température de l'eau de la piscine, à l'interdiction d'enregistrer un match de la ligue de volleyball et, enfin, aux diverses incidences dans les formalités administratives.

Au CSM Las Cruces, les demandes concernent principalement la détérioration et la mauvaise conservation des courts de tennis, le désaccord avec le nouveau système de gestion des places dans les activités dirigées et programmées et celles dérivées de l'application des protocoles de la pandémie (limitations de l'utilisation des vestiaires, restriction de l'utilisation d'éléments et de matériels dans les activités dirigées, impossibilité d'accéder au centre parce qu'il se trouve dans une zone confinée, réduction du temps d'utilisation des installations en raison de la nécessité de réaliser des tâches de désinfection, impossibilité d'accès au centre pour les accompagnateurs pendant le déroulement des activités et existence d'une capacité limitée dans certaines activités).

Le reste des S. et R. reçues font référence à des questions occasionnelles, telles que le mauvais fonctionnement de l'application Sports, les suggestions de nouveaux horaires pour les cours de piscine et la réparation de deux courts de padel.

Dans le cas des installations sportives de base, les plaintes concernent généralement l'état d'entretien de celles-ci ou de certains de leurs composants.

Dans le district de Moncloa-Aravaca, les S. et R. reçues concernent les piscines, les protocoles Covid-19, l'ouverture des piscines les week-ends et jours fériés, la fermeture des centres pour travaux et diverses incidences dans la climatisation et le mobilier. En ce qui concerne les cours et les écoles de sport, les demandes concernent principalement la gêne et le trouble causés par la suspension des cours, les listes d'attente pour l'accès aux cours et les changements de programme et des professeurs.

Une analyse détaillée des CSM rattachés au district nous permet d'indiquer :

Au CSM d'Alfredo Goyeneche, les S. et R. font référence aux questions et aux problèmes décrits dans les paragraphes précédents. Néanmoins, celles concernant la demande d'ouverture des douches du centre et les plaintes du club de natation qui, à l'occasion, n'a pas pu utiliser l'horaire qui lui avait été accordé en raison de l'absence du maître-nageur, ont été spécifiquement mises en relief.

Les S. et R. concernant l'installation du CSM Fernando Martín sont liées à la fermeture du vestiaire pour la rénovation de la piscine et de la salle de sport.

Au CSM Casa de Campo, près de 80 % des S. et R. correspondent à la piscine, faisant référence à la taille des vestiaires que les utilisateurs jugent insuffisante, et au manque d'équipements et de mobilier. Quelques demandes ont également été reçues au sujet des courts de tennis, qui ont été motivées par l'application télématique des réservations ainsi que par les problèmes pour y effectuer des changements de réservations.

Au CSM José María Cagigal, la présentation de S. et R. répond à la fermeture de ce centre en raison de la réalisation de grands travaux. Après la réouverture, les réclamations concernent les problèmes de climatisation, la taille des vestiaires (insuffisante) et le manque d'équipement et de mobilier.

Au CSM La Bombilla, les demandes reçues répondent à deux raisons principales : la fermeture occasionnelle du centre après la tempête Filomena et la fermeture pendant le mois d'août en raison du manque de personnel.

En ce qui concerne les installations sportives de base rattachées au district, les demandes reçues font référence à des problèmes divers (il n'y a pas de raison récurrente), tels que les dégâts aux installations, l'éclairage, la propreté, etc.

Dans le district de Moratalaz, les réclamations ont été reçues dans les suivants centres :

Au CSM La Elipa, les principales raisons de réclamations reçues concernent l'impossibilité d'utiliser les terrains de sport pendant quelques semaines après la tempête Filomena, la fermeture des installations au sein du complexe sportif en raison des dommages causés par la tempête, une panne des principales voies d'eau de l'installation qui a obligé à fermer toute l'installation, le manque de professeurs pour certaines activités dirigée, la réduction de la location des espaces sportifs pour des raisons de capacité, les problèmes télématiques dans l'achat des billets, les travaux et rénovations dans les installations, le retard dans l'ouverture d'une des trois piscines, la fourniture d'informations incomplètes sur les activités du centre multisport, le changement d'horaire dans la location du terrain de football, le non-respect de la réglementation Covid-19 dans la piscine d'été, la fermeture d'activités qui étaient organisées les années précédentes et, enfin, l'éclairage insuffisant des courts de padel et de tennis.

Au CSM Moratalaz, les S. et R. reçues ont été dues aux raisons suivantes : erreurs dans l'application informatique pour l'achat de billets, changement des modalités de classe d'utilisation restreinte à ouverte, pannes dans la piscine, application des mesures de prévention Covid-19 dans les vestiaires, capacité dans la piscine chauffée, etc., travaux et rénovations dans les installations qui ont conduit à la suspension d'activités, fermeture d'espaces et développement d'autres activités, non-respect de la réglementation Covid-19 dans la piscine d'été, difficultés pour contacter l'installation par téléphone, problèmes occasionnels concernant le traitement reçu par le personnel de l'installation et, enfin, manque de professionnalisme des maîtres-nageurs.

En ce qui concerne les installations sportives de base, celles reçues sur l'amélioration de l'enceinte et la remise en état du terrain de sport d'Arroyo Belincoso sont mises en relief.

Au district de Puente de Vallecas, les réclamations présentées concernent les déficiences dans l'équipement des vestiaires, des douches, des sèche-cheveux, de la température de l'eau et de la climatisation à l'intérieur des installations. Aussi, à la suite des restrictions imposées par la pandémie, des réclamations ont été reçues concernant les limitations de capacité des installations et la fermeture des douches et des espaces sportifs, tels que les salles de musculation. La grande majorité d'entre elles concernent les accès contrôlés.

Celles liées aux cours et aux écoles de sport sont pour leur part rares et ont été dues à des problèmes occasionnels d'horaire ou d'assistance.

Les CSM qui ont reçu le plus de S. et R. pour les installations sont les suivants :

Au CSM Ángel Nieto, les utilisateurs font référence aux installations de la piscine climatisée, celle-ci ayant été fermée en raison de travaux d'entretien réalisés. D'autres existent montrant également le désaccord avec le programme sportif du centre et les restrictions sanitaires appliquées par la Covid-19, telles que les limitations de capacité et la fermeture des douches.

Le CSM Entrevías a reçu des réclamations et des suggestions principalement dues aux mesures Covid-19, tant pour l'interdiction du public à l'intérieur de la salle, pour les restrictions de capacité dans les différentes salles et activités, que pour l'interdiction d'utiliser les douches et les sèche-cheveux. D'autre part, les réclamations sont récurrentes concernant les différentes procédures administratives, comme l'émission de billets avec des codes QR, les prélèvements automatiques ou le tirage au sort des sièges. D'autres raisons de plaintes concernent la fermeture de la salle de musculation pendant la pandémie, la réduction des quotas, l'adaptation des cours pendant cette période, l'utilisation du burkini dans la piscine d'été et l'absence de chauffage dans la salle. Nous ne pouvons pas non plus oublier les félicitations reçues pour le bon travail effectué par les moniteurs sportifs du centre.

Au CSM Wilfred (Alberto García), les principales réclamations ont été motivées par les restrictions de la Covid-19, telles que la fermeture des vestiaires et des douches, les travaux de réaménagement de la piscine et certaines procédures administratives telles que les préinscriptions et les renouvellements. Celles qui ont comme cause la fermeture de la salle de musculation, la fermeture de la piscine pour apprendre à nager pour amélioration de la structure et la fermeture de la patinoire pour réaménagement peuvent également être mentionnées.

Au CSM Palomeras, comme dans les centres précédents, la plupart des réclamations concernent les restrictions imposées par la pandémie, qui ont entraîné la fermeture du service de douches et des limitations de capacité. En outre, d'autres ont été reçues en raison de la fermeture de plusieurs installations pour des travaux d'amélioration et en raison de la tempête Filomena.

Dans les installations sportives de base, la plupart des réclamations présentées concernent le bruit et la saleté causés par les utilisateurs. D'autres font également référence au temps d'éclairage excessif des pistes.

Dans le district de Retiro, l'analyse des CSM qui ont reçu des suggestions et des réclamations permet de vérifier que les principales raisons de présentation concernant les incidences occasionnelles de pannes, détérioration et propreté ont considérablement diminué par rapport à l'année précédente. L'analyse par centre nous permet de mettre en relief ce qui suit :

Au CSM Daoiz et Velarde I et II, des réclamations ont été reçues concernant l'application des protocoles Covid-19, l'organisation et les horaires de l'installation, la modalité de réservation en ligne, la fermeture de l'installation après la tempête Filomena, la fermeture de la piscine pour travaux, le traitement reçu par un employé du centre et certains défauts d'entretien occasionnel dans les installations.

Au CSM La Chopera, les principales raisons de réclamations concernent les désaccords avec l'application des protocoles de la Covid-19, avec la réglementation municipale ou avec l'organisation et les horaires de ce service sportif. Des réclamations ont également été reçues au sujet de certaines machines obsolètes, du tapis du court de padel et, enfin, du temps de réouverture excessif des installations après la tempête Filomena.

En ce qui concerne les installations sportives municipales de base, il convient de noter que l'ISB Cocheras a reçu un grand nombre de lettres, toutes reçues au cours de la même semaine, avec un texte identique concernant l'entretien des cerceaux et des paniers, le revêtement et l'éclairage. Le reste de l'ISB n'a reçu pratiquement pas de demandes, qui, de toute façon, concernaient les

situations occasionnelles concernant l'entretien des cerceaux et des paniers et l'utilisation inappropriée de ces installations par des personnes avec des chiens.

Au district de Salamanca, le regroupement ou la classification des raisons de réclamation n'est pas homogène car les CSM de ce district présentent une certaine diversité en termes de formes de gestion et de caractéristiques du service. En général, les réclamations sont liées à la prestation du service et concernent son fonctionnement, les installations, les ressources et l'organisation, notamment l'utilisation des unités sportives, les procédures administratives de paiement, la réservation de services par le biais de l'application, les conditions requises d'inscription, les informations et l'état des installations. L'analyse détaillée nous permet d'obtenir les informations suivantes :

Le CSM Gimnasio Moscardó a reçu des réclamations relatives aux difficultés à obtenir une réservation à la piscine en raison de la réduction de la capacité pour la nage libre, à la fermeture des douches et au manque de casiers dans les vestiaires, à la non-utilisation des équipements dans certains groupes, au manque de savon et de papier toilette et à la propreté générale des vestiaires.

Au CSM Alcántara, les principales raisons de présentation des lettres concernent le non-respect des protocoles de sécurité contre la pandémie dans les cours de spinning et l'interdiction de l'accès gratuit à la piscine d'été pour les personnes handicapées avec la carte de sport spéciale.

Au CSM Fuente del Berro, les réclamations reçues ont été liées à l'horaire établi pour la nage libre (limitée jusqu'à 16h00) et également à la capacité autorisée, aux limitations d'accès dues à l'application des protocoles Covid-19, à la température de l'eau dans les douches de la piscine, à la température excessivement chaude des douches des vestiaires et au manque de douches et de toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite.

En ce qui concerne les installations sportives municipales de base, les principales raisons de plainte concernent le temps de fermeture excessif de certaines installations après la tempête Filomena et l'état de conservation de certains courts de padel dans l'ISB Breogán.

Au district de San Blas-Canillejas, la gestion des installations du district génère la majorité des S. et R. reçues, ce qui s'explique par les nombreuses installations sportives dont dispose le district, d'une part, le CSM San Blas à gestion directe, les CSM Pepu Hernández et Fabián Roncero à gestion indirecte et plus de 25 installations sportives de base.

L'analyse au niveau de chaque CSM permet de vérifier le détail des S. et R. reçues :

Le CSM San Blas présente des réclamations relatives à la fermeture anticipée des installations et, par conséquent, des activités se déroulant après 21 heures, à cause de la pandémie, au non-respect des protocoles de la pandémie par certains surveillants de la piscine, à l'application des mesures de sécurité de la Covid-19 (restrictions de capacité, etc.), au manque d'adaptation des toilettes pour les personnes à mobilité réduite, à la température inadéquate de l'eau dans les douches des vestiaires de la piscine, au manque de bancs dans les vestiaires des femmes, aux problèmes télématiques dans le processus d'achat des billets pour la piscine, au manque de climatisation adéquate dans la salle de musculation et à l'interdiction d'entrée des accompagnateurs aux différentes activités (natation, basket, etc.).

Au CSM Fabián Roncero des S. et R. ont été reçues concernant le manque de places dans les activités, la fermeture de certaines activités et le non-respect par certains utilisateurs des protocoles de sécurité de la Covid-19.

Au CSM Pepu Hernández, les principales raisons de présentation de S. et R. ont été déterminées par l'état de conservation et d'entretien des courts de padel, par la capacité réduite de certaines activités et par le non-respect par certains utilisateurs des protocoles de sécurité de la Covid-19.

En ce qui concerne les installations sportives de base municipales du district, les principales raisons de réclamations sont liées à la propreté des installations, au manque d'entretien du revêtement (par exemple dans la patinoire de l'Avenida Niza, 4), à la durée d'éclairage excessive des installations de

la calle Oslo, qui provoque des nuisances dans le voisinage et une concentration de personnes qui ne pratiquent pas d'activités sportives, et au manque d'éclairage de certains terrains de sport.

Dans le district de Tetuán, les S. et R. reçues ont expérimenté une diminution par rapport à l'année précédente. Néanmoins, le problème qui a suscité le plus de plaintes au cours de l'année 2021 a été le retard dans l'adaptation des douches aux mesures et protocoles Covid-19, ainsi que le changement d'horaire qu'ont subi certains des cours organisés dans les CSM. Il convient également de mentionner un autre groupe de demandes, concernant les problèmes liés à l'application informatique de réservation des places, les plaintes d'utilisateurs de plus de 65 ans qui ont exprimé leur mécontentement face au refus de ne pas pouvoir profiter des cours de natation avec des personnes d'un âge plus jeune, ce qui a affecté l'intensité de l'exercice, les désagréments causés par les restrictions de capacité à cause de la pandémie, la réduction des heures de cours afin de respecter les protocoles de nettoyage établis par la Covid-19 et, enfin, le mécontentement des parents de ne pas pouvoir accompagner leurs enfants dans les vestiaires de la piscine, ce qui leur a causé une certaine insécurité.

Une analyse détaillée des CSM rattachés au district permet d'indiquer :

Au CSM Antonio Díaz Miguel, l'une des raisons de plainte les plus fréquentes de la part des utilisateurs a été la conséquence des gestions réalisées dans le centre pour adapter les activités réalisées aux protocoles établis par la pandémie. À cet égard, des réclamations ont été présentées en raison de l'interdiction d'accompagner les enfants de plus de 8 ans dans les vestiaires ou de la non-assistance à des matchs de basket parce que la capacité autorisée est dépassée. De même, la réduction de l'horaire auquel certaines activités ont été affectées en raison des tâches de nettoyage entre les cours a provoqué l'entrée de demandes dans le Système.

D'autre part, des réclamations ont également été reçues concernant le changement d'horaire de certains cours, le volume excessif de la musique, le trop grand nombre de personnes dans le même couloir de nage ou le traitement inapproprié par les employés du centre.

En ce qui concerne les réclamations sur l'entretien général des installations, il convient de mettre en relief qu'elles ont expérimenté une baisse significative, de sorte qu'en 2021, une seule plainte a été reçue pour une fenêtre cassée ou pour le non-fonctionnement du robot-aspirateur de la piscine.

Au CSM Playa Victoria, la principale raison de plainte a été la fermeture des douches dans les vestiaires, la fermeture du centre en raison des travaux de remplacement du tableau électrique principal et, enfin, la suggestion d'installer un chapiteau dans le centre multisport afin que les activités sportives puissent se poursuivre et ne pas être conditionnées par les conditions météorologiques.

En ce qui concerne les cours et les écoles de sport, la principale raison de présentation de demandes a été déterminé par les difficultés rencontrées par les personnes âgées pour réserver des places par le biais de l'application Madrid Móvil, le mécontentement de ne pas pouvoir assister aux mêmes cours que les années précédentes ou les difficultés à contacter le centre par téléphone.

En ce qui concerne les installations sportives de base du district, une seule suggestion a été reçue, qui concernait la nécessité d'entretenir les terrains situés dans le parc des pins et l'installation d'un toit sur les terrains de basket-ball et de football pour permettre la pratique d'activités sportives en été.

Dans le district d'Usera, la plupart des lettres concernent les demandes d'accès aux installations afin de pouvoir voir les membres de la famille s'entraîner dans les écoles de sport ou lors des compétitions. Il convient de rappeler que cette limitation de l'accès, bien que motivée par les restrictions résultant de la pandémie, n'a pas été du goût des citoyens. Un autre groupe de S. et R. était lié à la rotation des moniteurs dans les horaires et les disciplines en raison de l'absence de techniciens sportifs et à des avertissements pour les basses températures et des améliorations dans l'accès aux vestiaires et aux douches pour les personnes à mobilité réduite.

L'analyse détaillée nous indique :

Le CSM Orcasitas présente des demandes qui se réfèrent à divers sujets tels que : le remplacement du filet du court de tennis, les plaintes concernant l'interdiction d'accès aux membres de la famille, les réservations télématiques, l'interdiction des topless dans certaines zones de la piscine, la propreté et la température des vestiaires et des douches, le traitement et l'attention du personnel de l'installation, la préférence de disponibilité des lieux de baignade pour les personnes présentant une diversité fonctionnelle et, enfin, les suggestions sur l'installation d'un parking à vélos à l'intérieur de l'enceinte.

Au CSM Orcasur, les principales raisons de plaintes sont liées au non-respect des mesures de sécurité par le maître-nageur, à l'entretien et à la propreté des vestiaires, à l'interdiction d'accès aux membres de la famille, au non-fonctionnement des douches et des sèche-cheveux (protocole Covid-19), à la température du vestiaire et des douches et à la restriction des couloirs pour la nage libre.

Le CSM San Fermín met en relief le nombre important de félicitations pour la bonne organisation de la piscine d'été et l'interdiction d'accès aux personnes qui gênent le reste des utilisateurs ou utilisatrices.

À la salle et à la piscine Jesús Rollán, les demandes concernent la propreté des vestiaires, la suspension des activités et l'absence de professeurs, le manque d'informations sur la suspension des cours et l'attribution des places dans les cours, le manque de places offertes et, enfin, les suggestions d'ouverture du parking de l'installation.

En ce qui concerne les installations sportives de base du district, les principales raisons des réclamations ont été déterminées par les nuisances causées par l'éclairage et le bruit aux logements situés à proximité des installations.

Dans le district de Vicálvaro, l'analyse au niveau du CSM fournit les informations suivantes :

Le CSM Faustina Valladolid présente des réclamations concernant la basse température de l'eau et l'atmosphère de la piscine, le mauvais état de conservation des courts de tennis et de padel, la fermeture temporaire de la salle de musculation et de la piscine, la fermeture des douches en raison de l'application du protocole Covid-19, le traitement inapproprié du personnel du centre, le désaccord avec les règles et les protocoles de la pandémie dans l'utilisation de certains courts, le retard le début d'un cours de padel, la fermeture temporaire des douches, les changements dans le programme des activités dirigées, le système de renouvellement des activités et la faible capacité des cours ouverts.

Le CSM Margot Moles a reçu des plaintes concernant le mauvais état des terrains de football en salle, le traitement et l'attention du personnel du centre, le désaccord avec la réduction du tarif pour les personnes handicapées, le système d'achat de billets via le site Internet municipal, la fermeture temporaire de la piscine et des courts de padel, le mauvais éclairage de certains courts/terrains (padel, tennis, hockey et football en salle) et des vestiaires de la piscine, le système de renouvellements des activités, l'inscription fermée des cours pour les personnes âgées et l'absence de réduction pour les personnes handicapées dans les cours ouverts.

En ce qui concerne les installations sportives de base, les principales raisons de plaintes répondent au manque d'entretien et de conservation, au désaccord concernant les horaires d'éclairage et à la fermeture des installations à certains moments.

Dans le district de Villa de Vallecas, les raisons principales de réclamations présentées sur les cours et les écoles de sport ont été : la modification de certaines activités des modalités fermées qui sont devenues ouvertes, celles liées à la demande d'inscriptions et de renouvellements, le manque d'informations via SMS, la perte du renouvellement préférentiel dans les écoles de sport pour avoir terminé la période maximale de 4 ans, le changement de professeurs dans les activités, la réduction de la capacité à cause de l'alerte sanitaire et le développement d'une activité dans un espace inadéquat pour ce faire.

En ce qui concerne les installations, les demandes font référence aux restrictions imposées par la Covid-19 sur l'utilisation des douches, des sèche-cheveux, des bancs, des banquettes et le non-respect des mesures et des protocoles par certains utilisateurs, la réduction de la capacité, la mise en œuvre de l'application pour la réservation de cours en mode ouvert (surtout auprès de la population âgée), la panne du système de chauffage et d'eau chaude, le traitement reçu par certains travailleurs et, en général, l'état de propreté et de conservation des services.

L'analyse détaillée apporte les informations suivantes :

Au CSM Cerro Almodóvar, les raisons de plainte sont similaires à celles mentionnées dans les sections précédentes. Néanmoins, nous pouvons ajouter celles concernant le temps d'attente excessif pour accéder aux piscines d'été et celles relatives à l'état de propreté des installations.

Dans les installations sportives de base rattachées au district, les lettres concernent l'état de conservation, les bruits générés la nuit et les problèmes d'éclairage (tant excessif qu'insuffisant).

Dans le district de Villaverde, il est vérifié qu'il existe un nombre élevé de réclamations liées aux limitations de capacité, à la réduction du nombre de places disponibles dans les activités, aux restrictions d'accès aux installations et aux enceintes où sont tenues les compétitions sportives, à l'interdiction d'utiliser les douches, les vestiaires et les sèche-cheveux et au manque de personnel dans les installations. D'autre part, des réclamations ont également été reçues dans le Système relatives à la suppression des cours dirigés en salle (fitness, yoga, pilates, etc.), de l'après-midi dans l'un des centres, à la reprogrammation occasionnelle des activités devant être organisées dans la zone du mur d'escalade (et, par conséquent, celles faisant référence aux difficultés d'utilisation du mur d'escalade dans certains créneaux horaires), au programme sportif, au processus d'inscription et d'attribution des places, au changement de certains cours et activités de modalité fermée à la modalité ouverte, au mauvais fonctionnement de l'application mobile et à l'impossibilité d'annuler les réservations et à la réduction de la capacité des piscines couvertes.

Au CSM El Espinillo, les principales raisons de plainte concernent l'interdiction d'accès des parents aux installations de la piscine en application des procédures et des mesures de sécurité de la Covid-19, le temps limité de nage libre le week-end, les problèmes de réservation de places via l'application Madrid Móvil et le système d'attribution des places pour les cours et les activités.

Le CSM Plata y Castañar a reçu des réclamations faisant référence à l'état des courts de padel, aux difficultés d'annulation des billets, à l'interdiction d'accès des parents aux installations où se déroulent les activités et les compétitions sportives, et au système d'attribution des places et de renouvellement pour les cours dirigés.

3. **Services et promotion sportive**, les différentes sections analysées dans ce bloc sont les suivantes : Tournois, compétitions et épreuves : la plupart des réclamations reçues au cours de l'année 2021 découlent de l'impossibilité de participer à des tournois ou à des compétitions en conséquence de la restriction de capacités à cause de la pandémie.

Un autre groupe de réclamations fait référence à la difficulté de s'inscrire aux jeux sportifs municipaux via l'application et aux problèmes rencontrés pour inscrire des équipes ou des joueurs spécifiques au football à 7, au basket-ball et au football en salle, ainsi qu'au fait que certains résultats ou classements de compétitions n'apparaissent pas sur le site Internet municipal.

Promotion sportive : les principales raisons de présentation de demandes sont une conséquence des nuisances causées par les courses et événements sportifs et du manque d'informations sur les déviations de circulation. D'autre part, il est également demandé d'éviter la coexistence d'événements de nature différente qui sont organisés par la Mairie.

En ce qui concerne les suggestions, celles qui demandent la promotion de plus d'activités en plein air et la poursuite de la « Cubogym », ainsi que l'extension de l'horaire de la « Cubogym » au matin, sont mises en relief.

Enfin, les félicitations reçues pour l'organisation des Urban Sports à Madrid, pour l'activité de la cubogym, pour la gestion des classes ouvertes et pour la modification du décret qui a résolu les réclamations présentées par des personnes âgées doivent être mises en relief.

9. ÉDUCATION ET JEUNESSE

Les S. et R. classées dans le domaine Éducation et jeunesse en 2021 représentent 3 % des S. et R. traitées par les Unités de gestion.

En ce qui concerne les ressources dont dispose la Mairie de Madrid pour rendre effectives les compétences qui lui sont attribuées, il convient de souligner, d'une part, le fait qu'elle développe un répertoire large et varié d'actions et de programmes qui sont menés à bien, et d'autre part, l'existence d'un vaste catalogue de ressources et d'infrastructures éducatives et de jeunesse. Quatre blocs d'analyse ont été identifiés dans ce sens :

1. **Centres, activités éducatives et ressources socioéducatives.**
2. **Entretien et ressources humaines dans les établissements scolaires publics.**
3. **Coordination et gestion des enseignements artistiques.**
4. **Projets destinés à la jeunesse.**

La première chose à mettre en relief est l'augmentation significative des réclamations, par rapport à 2020, principalement axées sur la sous-matière « Écoles publiques » (de 85 en 2020 à 1 109 en 2021) et qui ont été reçues à la suite de la tempête Filomena (nettoyage des cours de récréation, réparation des dommages, évaluation des arbres dans ces installations, etc.). L'augmentation a également été causée par la présentation de demandes liées à la pandémie, à la diminution du nombre de classes et à la réduction ou les modifications des horaires. Le reste des réclamations couvre des sujets divers, mais sans raison récurrente, ce qui permet de déduire qu'elles ont été le résultat de circonstances ou d'événements spécifiques et occasionnels.

Les principales raisons et les principales causes avancées par les citoyens à travers les suggestions et les réclamations dans ce domaine ont été les suivantes :

1. Centres, activités éducatives et ressources socio-éducatives : dans ce bloc d'analyse, les S. et R. reçues font référence aux questions suivantes :

- Centres ouverts : les principales raisons de présentation ont été les suivantes : demandes de prolongation des activités d'anglais, plaintes, mécontentements et désaccords sur l'organisation de certaines activités, suggestions sur l'augmentation des jours d'activités, d'horaires et de centres, extension de la tranche d'âge pour l'inscription aux activités, difficultés et défaillances dans la gestion télématique des inscriptions et, enfin, réclamations sur le retard dans le remboursement des paiements indus pour les frais de Pâques.
- Camps : des demandes ont été reçues qui font référence au désaccord quant à l'offre limitée de ce type d'activité (par exemple dans le district de Fuencarral-El Pardo ou dans celui de Moncloa-Aravaca), quant à la capacité établie pour pouvoir participer, quant au manque de service téléphonique pour les consultations et les formalités sur les camps (par exemple dans le district de Villa de Vallecas), quant aux conditions requises établies pour obtenir une place et, enfin, occasionnellement, sur leur organisation et leur développement.

2. Maintenance et ressources humaines dans les établissements publics scolaires : les demandes reçues peuvent être classées dans les groupes suivants :

- Dans les écoles publiques, le plus grand nombre de réclamations concernait le retard dans les tâches de nettoyage et de l'enlèvement de la neige des entrées et des cours de récréation des écoles suite à la tempête Filomena et, par conséquent, le retard dans les ouvertures des salles de classe. Une autre série de questions mentionnées dans les demandes font référence au danger que représente l'état des branches d'arbres en raison de la tempête, au manque d'enlèvement des branches et des troncs tombés en raison de la tempête, au manque d'informations sur la réouverture des établissements, aux problèmes de climatisation et de confort dans les salles de classe en raison d'un mauvais entretien, au retard dans le démarrage des activités périscolaires et,

enfin, à différentes demandes d'agrandissement des cours de récréation et des zones récréatives de ces installations.

- Dans les écoles maternelles, les principales questions qui ont donné lieu à l'entrée de S. et R. dans le Système concernent les réclamations sur la réduction des horaires suite à la Covid-19, le retard dans l'ouverture d'une école nouvellement créée, des requêtes et des demandes pour une augmentation du nombre de places (principalement de la part des districts ayant une plus grande demande), des requêtes de révision du score appliqué dans le processus d'admission, des défaillances techniques du guichet en ligne dans les requêtes de demande de places et de demandes de bourses pour les écoles maternelles, des réclamations demandant l'ajustement des frais pour les absences suite à la tempête Filomena, diverses demandes d'informations sur les bourses scolaires et, enfin, quelques plaintes sur des incidents occasionnels survenus dans deux écoles maternelles.

3. Coordination et gestion des enseignements artistiques : les demandes reçues concernent :

- Les demandes de rattrapage des cours perdus à cause de la tempête Filomena.
- Les requêtes de remboursement des frais correspondants pour la réduction des jours d'école en raison de la pandémie.
- Les demandes sur la modification de l'horaire ou des jours de cours pour des raisons personnelles.
- L'habilitation de l'école de musique et de danse Almudena Cano.
- L'autorisation d'utilisation des installations du Centre culturel Nicolas Salmerón pour la remise des diplômes des élèves.
- Les demandes d'augmentation du nombre de places dans les écoles de musique et de danse.

4. Projets destinés à la jeunesse : la réception de S. et R. dans le système fait référence aux questions suivantes :

- Requêtes demandant une augmentation des cours de langues, en particulier d'italien.
- Plaintes sur les défaillances du site Internet municipal pour la demande des cours.
- Demande d'informations sur la liste des auberges de jeunesse
- Désaccord sur le développement du cours de maquillage avec des masques, conséquence de l'application des protocoles de sécurité de la pandémie de la Covid-19.
- Réclamations à la liste des personnes non admises au cours de la campagne de printemps.
- Requêtes de publication sur le site Internet des listes des personnes admises au cours de sauvetage.
- Suggestions sur un nouvel emplacement pour le centre de jeunesse de Carabanchel.
- Requêtes d'amélioration dans l'organisation des horaires d'autobus des excursions.
- Diverses demandes d'informations sur les cours de la campagne de printemps.

Dans ce domaine d'activité, il convient également de mettre en relief les félicitations reçues pour les services prêtés par la Mairie. On peut notamment citer celles qui font référence à :

- L'équipe de « Madrid un libro abierto » pour son travail et son effort d'adaptation des activités du programme à la situation de pandémie de la COVID-19.
- La satisfaction de la gestion menée à bien de l'école de musique Plácido Domingo.
- La qualité des écoles maternelles municipales.
- L'alimentation des écoles maternelles.
- Au personnel éducatif de différentes écoles maternelles : Gigantes y Cabezudos, El Tren de Arganda, Las Viñas, etc.

L'analyse de ce domaine d'activité au niveau des districts permet de mettre en relief les résultats suivants⁵ :

Dans le district d'Arganzuela, des réclamations ont été reçues sur les restrictions imposées aux activités périscolaires en raison de la pandémie, l'obligation de se recenser pour participer aux camps d'été et l'annulation des camps urbains à Pâques. Enfin, indiquer qu'il existe également des suggestions sur la nécessité de rendre publiques les listes des personnes admises aux camps d'été.

⁵ Seuls les districts qui ont présenté un nombre significatif de S. et R. sur cette question sont inclus.

Dans le district de Fuencarral-El Pardo, le nombre de suggestions et de plaintes liées à l'installation de bâches et d'espaces ombragés dans les nouvelles écoles maternelles est mis en relief. Le reste concerne les travaux de nettoyage et de conservation des écoles, ce qui a été résolu en le notifiant aux entreprises en charge de ces services.

Dans le district d'Hortaleza, les suggestions et les réclamations reçues portent sur les questions suivantes : la non-ouverture de l'école maternelle de Gran Vía les jours suivant la tempête Filomena et les problèmes de chauffage dans les écoles maternelles de Gran Vía de Hortaleza et dans l'école maternelle Ana de Austria après les vacances de Noël des enfants.

Dans le district de Latina, les plaintes ont été liées aux mesures prises à cause de la Covid-19, comme, par exemple, l'impossibilité d'utiliser les terrains de sport de certains des centres. Le reste des réclamations a été relatif à l'entretien des centres, mettant en relief l'incidence de l'école maternelle El Soto del Parral, où il y a eu un incident dans le système de chauffage en raison de la tempête Filomena, qui a endommagé cette installation. En ce qui concerne les dommages causés par la tempête Filomena dans les bâtiments rattachés au district, les rapports de dommages nécessaires ont été immédiatement gérés afin de garantir la réouverture des centres avec les garanties de sécurité nécessaires.

Dans le district de Moncloa-Aravaca, la plupart des S. et R. correspond à la fermeture provisoire des écoles Fernández de Moratín et Rosa Luxemburgo en raison des dégâts causés par la tempête Filomena. Une autre question importante, environ 20 % des S. et R., ont été relatives à des demandes d'installation de bâches dans deux écoles du district.

À Puente de Vallecas, les suggestions et les réclamations reçues sont relatives aux bourses d'écoles maternelles et à l'entretien des bâtiments des écoles maternelles et primaires.

Dans le district de San Blas-Canillejas, les réclamations relatives aux écoles ont été principalement dérivées des dégâts causés par les chutes de neige provoquées par la tempête Filomena : gouttières, auvents et clôtures cassés qui ont été rapidement enlevés, afin que les écoles puissent fonctionner sans danger pour les enfants le plus rapidement possible.

Dans le district d'Usera, environ 80 réclamations ont été reçues en peu de temps pour demander l'installation de bâches dans les cours de récréation des écoles afin d'éviter le soleil en été.

Dans le district de Villa de Vallecas, les suggestions et les réclamations de cette matière ont les raisons suivantes : manque de personnel pour assurer une prise en charge adéquate à l'école maternelle Los Sobrinos del Capitán Grant, formulaires où figurent « nom du père » et « nom de la mère » alors qu'il existe des familles dans lesquelles il n'y a ni père ni mère et, enfin, réclamations sur des questions d'entretien.

Le reste des districts n'ont pas eu d'incidence significative dans ce domaine d'activité.

10. SERVICES SOCIAUX ET COHÉSION SOCIALE

Les S. et R. classées dans le domaine « Services sociaux et cohésion sociale » représentent 5% du total de celles qui ont été traitées dans le Système S. et R. Pour une bonne compréhension de cette section, un premier aspect à prendre en compte est l'identification des blocs sur lesquels l'analyse des S. et R. est réalisée, car à partir d'eux il est possible de déterminer l'impact, l'efficacité et la manière dont la fourniture de ressources municipales dans le domaine des services sociaux et de la cohésion sociale a été réalisée. Les blocs d'analyse définis sont :

1. Assistance sociale primaire et aides sociales.
2. Services sociaux et actions destinés à des collectifs spécifiques visant la prévention et la protection contre des situations discriminatoires.
3. Urgence résidentielle.
4. Violence fondée sur le sexe et l'égalité.

L'analyse des S. et R. reçues pendant l'année 2021 permet d'établir, pour chacun des blocs d'analyse identifiés, la liste suivante de réclamations et suggestions :

1. Assistance sociale primaire et aides sociales.

L'analyse de ce bloc est effectuée par districts⁶, puisque, comme indiqué ci-dessus, ce service est prêt dans les centres de services sociaux et dans les départements de services sociaux de ces unités.

Dans le district d'Arganzuela : les demandes reçues en 2021 étaient liées au service téléphonique et, plus précisément, au retard ou au traitement reçu et au système de rendez-vous, soit à travers le 010, soit par téléphone, soit à travers le site Internet municipal. Et ce a été la conséquence de l'impossibilité de fixer des rendez-vous présentiels pendant certains mois de l'année. Une fois la situation sanitaire améliorée, la possibilité d'un service combiné : par téléphone et présentiel, a été ouverte au cours des quatre derniers mois de l'année, ce qui a favorisé la perception des citoyens.

Les réclamations relatives aux aides sociales ont principalement été reçues dans le Système en raison de la nouvelle implantation des aides financières par le biais des cartes familiales. Cette nouvelle procédure, ainsi que l'augmentation de la demande de prestations économiques, causée par la crise socio-économique due à la pandémie, ont augmenté la charge de travail, ce qui a entraîné un retard d'environ 2 à 3 mois entre le moment de l'évaluation professionnelle et la réception des cartes par les familles.

Le reste des suggestions et des réclamations se répartit entre les centres pour personnes âgées (principalement en raison des mesures établies pour la prévention de la Covid-19 dans les espaces clos et de la demande d'ouverture de services qui n'avaient pas encore été mis en service conformément à la réglementation sanitaire), les services à domicile (liés à la plus ou moins grande satisfaction à l'égard des aides à domicile et au retard dans leur affectation) et le service de téléassistance.

Dans le district de Barajas : il n'y a pas eu d'incidences pertinentes sur ce bloc d'analyse.

Dans le district de Carabanchel : les S. et R. liées à la prestation de services sociaux ont été motivées par le manque d'information sur la réouverture des activités et des services suspendus par la Covid-19 dans les centres pour personnes âgées, par des réclamations liées aux services d'aide à domicile et par des plaintes relatives aux aides sociales, en particulier celles de nature financière, généralement dues à un désaccord avec l'intervention sociale proposée par le professionnel.

Enfin, indiquer que des réclamations ont également été reçues relatives au service téléphonique et, en particulier, à la difficulté de communication avec les travailleurs sociaux, ainsi qu'à des demandes de changement de professionnel assigné en raison d'un désaccord avec l'évaluation sociale effectuée par le travailleur social.

Dans le district Centro : les principales raisons de présentation ont été déterminées par :

- Des réclamations sur l'attention et la gestion des rendez-vous dans les centres de services sociaux.
- Des plaintes concernant l'état du traitement des aides sociales.
- Des demandes d'intervention sur les sans-abri dans la rue.

Dans le district de Chamartín : les réclamations relatives aux services sociaux ont été motivées par des problèmes de climatisation dans certains centres, comme le centre de jour Juan Pablo II, où la chaudière est tombée en panne et où la résolution du problème a pris un temps excessif en raison des difficultés d'approvisionnement dues à la pandémie.

Dans le district de Chamberí : les plaintes relatives à l'application de la loi espagnole de Dépendance, ainsi que celles concernant l'attention des professionnels, continuent. Dans beaucoup de ces cas, il a été constaté que les plaintes sont récurrentes, malgré cela on a toujours essayé de trouver une solution, soit en orientant la prise en charge vers un autre professionnel, soit en organisant des visites personnalisées avec différents professionnels et même, dans certains cas, avec la direction du centre.

⁶ Seuls sont indiqués celles qui ont reçu un nombre significatif de S. et R. au cours de l'année 2021.

Dans le district de Ciudad Lineal : les réclamations les plus importantes sont celles qui concernent les soins sociaux primaires, en raison de la crise économique et sociale.

Dans le district d'Hortaleza : la quasi-totalité des réclamations portent sur l'impossibilité de contacter tant par téléphone que par courriel et sur le fait que les travailleurs sociaux ne les ont pas contactés à l'heure prévue du rendez-vous.

Dans le district de Fuencarral-El Pardo : elles sont principalement dues aux difficultés rencontrées dans le domaine des services téléphoniques et télématiques en raison de la situation sanitaire et de l'impossibilité de répondre immédiatement à toutes les demandes. En ce qui concerne les aides sociales, les demandes portent sur des questions liées au traitement administratif.

Dans le district de Latina : les plaintes les plus récurrentes sont le retard dans la prise en charge par les centres de services sociaux et la modification des rendez-vous déjà pris. Certaines plaintes liées au service prêté en matière d'aide à domicile et de téléassistance ont également été reçues.

Dans le district de Moncloa-Aravaca : elles concernent principalement les soins sociaux primaires et ont été motivées par la difficulté, dans certains cas, d'obtenir des informations sur le traitement des aides et le manque d'informations lors des changements de personnes qui prêtent le service d'aide à domicile.

Dans le district de Moratalaz : les principales plaintes ont été motivées par la difficulté de contacter le centre par téléphone, l'absence de rendez-vous téléphoniques et le manque de soutien aux situations familiales en état d'urgence.

Dans le district de Puente de Vallecas : sur le service client et les rendez-vous (les plaintes concernent le fait de ne pas recevoir l'appel téléphonique à l'heure correspondant au rendez-vous fixé par le 010), le mécontentement quant à l'attention reçue des professionnels des centres et les difficultés à contacter le centre par téléphone, le manque de rendez-vous présentiels et les difficultés d'accès aux centres.

Dans le district de Retiro : elles font référence aux problèmes et aux difficultés liées aux rendez-vous téléphoniques et au traitement reçu, que certains utilisateurs ont jugé inadéquat.

Dans le district de Salamanca : liées aux rendez-vous téléphoniques en raison de la non-réception de l'appel à l'heure où était le rendez-vous avec son travailleur social. Des réclamations occasionnelles liées à la demande de prestations et de services spécifiques et qui ont utilisé le canal de contact du Système S. et R. au lieu des canaux établis pour accéder à ces prestations, ont également été enregistrées.

Dans le district de San Blas-Canillejas : réclamations sur la difficulté et le temps nécessaire pour obtenir des rendez-vous et le temps nécessaire pour gérer les différentes aides sociales.

Dans le district de Tetuán : la difficulté des citoyens à entrer en contact avec les centres de services sociaux a été l'un des sujets les plus récurrents, recevant des demandes concernant le manque de service téléphonique dans les centres et la non-réponse aux courriels. Le mécontentement causé par le fait que le jour où ils ont un rendez-vous par téléphone avec leur travailleur social, ils ne reçoivent pas d'appel, a également une grande répercussion sur le nombre des réclamations reçues. D'autre part, les demandes pour essayer d'avancer le rendez-vous concédé, est un autre sujet qui revient assez fréquemment.

Une autre des questions les plus récurrentes qui a fait l'objet de plainte est le retard que subissent les demandeurs pour obtenir les aides requises ou parce qu'ils ne comprennent pas pourquoi elles sont réduites.

Dans le district d'Usera : depuis le début de la pandémie, le nombre de personnes en risque d'exclusion sociale qui ont demandé de manière urgente différents types d'aides a augmenté en termes de services sociaux, mettant en relief les difficultés qui sont apparues dans le traitement de leur demande de carte

familiale. Le nombre important de demandes présentées dans ce district a entraîné des retards occasionnels et, en raison de ce besoin, des réclamations ont été présentées relatives au fait que le niveau d'attention a été lent, sans empathie et insuffisant.

Dans le district de Vicálvaro : les réclamations reçues ont été motivées par les retards dans l'octroi de la carte familiale, par le refus d'accorder la carte familiale en raison du dépassement du barème de concession et par les problèmes de réception des appels lors des entretiens téléphoniques.

Dans le district de Villaverde : difficulté à contacter les centres de services sociaux par téléphone, plaintes concernant la liste d'attente excessive pour les rendez-vous avec le travailleur social, changement de service du travailleur social, réclamations liées au traitement des cartes familiales et des autres aides financières.

Dans le district de Villa de Vallecas : en raison de l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous ou de contacter le centre de services sociaux par téléphone. Des réclamations ont également été présentées liées à l'attente et à la gestion des travailleurs sociaux, puisque les utilisateurs déclarent leur désaccord avec le travail effectué par rapport à leur demande. En ce qui concerne les plaintes sur les aides sociales, les réclamations concernaient le retard dans le rechargement des cartes familiales.

2. Services sociaux destinés à des collectifs spécifiques, prévention et protection.

a. Personnes âgées (et personnes handicapées) :

Les réclamations du service de téléassistance à domicile sont dues au changement de prestataire du service, en exécution d'une décision de justice.

Dans les centres municipaux pour personnes âgées, certains services ont fait l'objet de plaintes en raison de l'implantation d'un nouveau contrat et de l'adaptation des autorisations sanitaires pour les cabinets de podologues à la réglementation actuelle.

En ce qui concerne les aides de dépendance, bien que quantitativement insignifiantes, les réclamations sont motivées par le manque d'informations sur l'état des demandes de la reconnaissance du statut de dépendance pendant le processus de traitement entre l'administration locale et autonome.

D'autre part, il existe d'autres réclamations qui concernent un désaccord ou une non-conformité avec les mesures de sécurité implantées à cause de la pandémie, comme la réduction de la capacité des centres municipaux pour personnes âgées et la réorganisation de la prestation des services, et aussi celles qui se plaignent de la politique de recouvrement des services et de la réservation de places dans les centres de jour.

b. Famille, enfance, adolescents :

Les Centres d'aide à l'enfance ont reçu des S. et R. concernant :

- Demandes d'informations et dossier sur le changement de Centre d'aide à l'enfance (CAE).
- Plaintes concernant le manque d'attention d'un professionnel du CAE.
- Désaccord avec l'intervention des professionnels.
- Manque d'assistance téléphonique.
- Demandes de précisions sur la situation personnelle des utilisateurs.
- Non-conformité avec les mesures de protection adoptées.

Dans les Points de Rencontre Familiale (PRF) les suggestions et réclamations reçues font référence à ce qui suit :

- Plaintes concernant un type de visites non accordé.
- Perception d'un manque de neutralité de l'équipe, car ils considèrent que l'autre partie est favorisée parce que les professionnels ne s'opposent pas à l'entrée de leur enfant pour des visites avec des membres de la famille y ayant droit ou parce qu'ils ne font pas tout ce que le plaignant pense pouvoir faire pour que le régime de visites fonctionne.
- Plaintes car ils se trouvent sur liste d'attente.
- Désaccord avec l'application des mesures de sécurité de la Covid-19. Généralement, la plainte découle du fait de ne pas pouvoir disposer de cent pour cent du temps de visite établi dans une décision de justice ou de ne pas être d'accord avec la répartition des espaces en période de pandémie.

- Désaccord avec les rapports émis par le PRF (en raison de leur fréquence d'émission et de leur contenu).
- Mécontentement concernant la non-récupérations des jours du régime de visites.

3. Urgence résidentielle.

Les réclamations concernent principalement la présence de personnes passant la nuit dans différentes parties de la ville, suivies de celles relatives à l'existence éventuelle de campements. De même, il convient de noter que des réclamations sont également reçues sur l'impact négatif sur l'environnement des centres qui font partie du réseau de prise en charge des sans-abri. En plus de ce qui précède, un autre type de réclamations reçues dans le Système sont celles présentées par les utilisateurs des centres qui concernent le fait que l'attention reçue n'a pas été celle appropriée.

4. Violence fondée sur le sexe et l'égalité.

Les principales raisons et causes soulevées par les citoyens par le biais du système de suggestions et de réclamations ont été relatives aux espaces d'égalité et aux ressources du Réseau municipal d'assistance intégrale aux victimes de la violence à caractère sexiste dans le domaine du partenaire ou de l'ex-partenaire.

11. SANTÉ

Les S. et R. classées dans le domaine « Santé » représentent 1% de celles qui ont été traitées par les unités de gestion pendant l'année 2021. L'analyse des suggestions et réclamations enregistrées dans le Système S. et R. et l'étude de la structure municipale compétente en matière de santé au sein de la Mairie de Madrid ont permis d'identifier les blocs d'analyse suivants :

1. **Prévention et promotion de la santé**
2. **Santé publique**
3. **Dépendances**

Si l'on considère l'analyse des S. et R. reçues au cours de l'année 2021 (année encore conditionnée par les effets de la pandémie), il convient tout d'abord de mettre en relief qu'au cours de cette année, par rapport à l'année précédente, 722 demandes ont été reçues, ce qui a supposé une diminution de 38 %.

En ce qui concerne les principales raisons de la présentation de demandes dans le Système municipal, l'absence de prestation de services, le traitement et l'attention reçus, la mauvaise prestation du service et le temps d'attente pour accéder au service, sont mis en relief. En outre, au cours de cette année (au mois de janvier), de manière exceptionnelle et occasionnelle, l'entrée de S. et R. s'est produite, demandant à la Mairie d'installer des abris pour les chats errants afin de les protéger des effets de la tempête Filomena. D'autre part, comme il est habituel dans ce domaine d'activité et, plus particulièrement dans cette unité municipale, de nombreuses félicitations ont été reçues dans le Système de S. et R. concernant le bon traitement reçu et la qualité du service prêté par les travailleurs municipaux.

L'étude de chacun des blocs d'analyse identifiés dans ce domaine d'activité permet de mettre en relief ce qui suit :

1. Prévention et promotion de la santé :

Les raisons de présentation ont été celles mentionnées ci-dessus (traitement reçu, absence de prestation de service, prestation de service incorrecte et facilité d'accès au service), cependant, il faut mettre en relief qu'elles sont toutes largement réparties entre les différents centres, le Centre International de Santé étant le seul à en avoir plus de dix et, en même temps, celui qui reçoit le plus grand nombre de félicitations (35).

2. Santé publique

La santé publique accumule le plus grand nombre de demandes reçues dans le système de S. et R. La plupart d'entre elles relèvent de la compétence du département des services vétérinaires et du département de contrôle des vecteurs.

- Département des services vétérinaires : en janvier, et en raison de la tempête Filomena, une centaine de demandes ont été reçues, tant des suggestions que des réclamations, demandant à la Mairie de Madrid d'installer des abris pour les chats des colonies de chats comme partie du mobilier de la ville.

D'autre part, en mai, une vingtaine de demandes ont été reçues exprimant leur désaccord avec le document de bonnes pratiques sur la gestion des colonies de chats publié par la Mairie de Madrid. Ces réclamations ont pu être dues au fait que les cours de formation sur la gestion des soins des colonies de chats donnés par le département des services vétérinaires indiquaient que le renouvellement des cartes de gardien est conditionné par le respect des critères établis dans le document de bonnes pratiques.

3. Dépendances

La quinzaine de demandes reçues dans ce bloc d'analyse sont liées aux services d'assistance et se répartissent entre les différents centres, sans qu'aucun ne soit particulièrement mis en relief. D'autre part, en 2021, l'incorporation d'une nouvelle raison de plainte ou de requête concernant la difficulté de contacter les centres par téléphone, est mise en relief.

12. URGENCES

Les S. et R. classées dans le domaine d'activité Urgences représentent 0,4 % des S. et R. traitées par les Unités de gestion.

L'analyse des S. et R. reçues et traitées en 2021 par chacun des services d'urgences :

1. Activités du service de pompiers

L'analyse détaillée des S. et R. reçues au cours de l'année 2021 et concernant le corps de pompiers nous amène à la conclusion qu'il n'existe pas un sujet unique et spécifique sur lequel les citoyens se concentrent comme raison principale pour faire la S. et R.

Il convient de mettre en relief qu'un nombre important de demandes concerne des situations spécifiques découlant de la situation exceptionnelle provoquée par la tempête Filomena.

D'autre part, cette année, une augmentation des réclamations concernant le bruit lié aux casernes de pompiers et qui sont circonscrites aux bâtiments qui y sont adjacents a été observée, étant donné que, comme il s'agit de centres de travail avec une activité permanente 24 heures sur 24, 365 jours par an, il se produit des bruits et parfois des nuisances qui affectent les voisins.

2. Activités de SAMUR-Protección Civil

En 2021, les réclamations et suggestions reçues par le service SAMUR-Protección Civil permettent d'établir le regroupement de raisons suivant :

- Réclamations pour la perception d'une mauvaise assistance reçues. On peut souligner les problèmes découlant de sorties programmées à la suite desquelles le patient présente un problème non détecté.
- Plaintes sur la perception d'un mauvais traitement et d'une mauvaise assistance.
- Réclamations sur la perception d'un délai excessif de réponse.
- Plaintes sur les incidences pour transporter le patient vers l'hôpital.
- Réclamations génériques sur le bruit des sirènes.

Avec ce qui précède, il convient également de mettre en relief le nombre de félicitations reçues, qui a atteint plus de 150 en 2021.

13. SÉCURITÉ

Les S. et R. classées dans le domaine d'activité « Sécurité » représentent 3% du total de celles qui ont été traitées par les unités de gestion. Différents aspects ou questions exposés par les citoyens au sujet de la sécurité, entendue dans un sens très large, dans la ville de Madrid ont pu être déterminés à la suite de l'étude des S. et R. Il faut prendre en compte que la plupart des S. et R. attribuées à la police

municipale, à l'exception de celles qui font spécifiquement référence au traitement reçu par les agents ou à la commodité ou à l'amélioration possible d'une action de police, ne sont pas des plaintes concernant le service réalisé, mais mettent plutôt en relief un besoin d'action ou une augmentation des ressources perçus par le demandeur dans des situations de bruit, de stationnement illégal, de consommation d'alcool sur la voie publique, et beaucoup d'autres.

Compte tenu de ce qui est indiqué, et conformément aux blocs d'analyse indiqués au début de cette section, les raisons suivantes de présentation de S. et R. dans le système peuvent être établies :

- **La cohabitation dans les quartiers** : elle couvre toutes les nuisances que les voisins causent aux autres pour des raisons très diverses :
 - La consommation d'alcool sur la voie publique et les conséquences du bruit et de la saleté.
 - Plaintes sur les maîtres de chiens qui ne ramassent pas les excréments, sur les chiens potentiellement dangereux qui se promènent sans laisse ni muselière.
 - Nuisances sonores causées par le bruit, soit à l'intérieur des logements en raison de fêtes privées, de musique, de travaux de construction, d'abolements de chiens, etc. ; soit à l'intérieur des locaux ou par leurs clients sur la voie publique.
 - Plaintes sur le dépôt de sacs poubelles, d'articles ménagers et d'autres déchets sur la voie publique.
- **Sécurité citoyenne** :
 - Suggestions d'une présence policière accrue pour le contrôle de l'application des normes COVID-19.
 - Demandes d'interventions accrues contre la consommation d'alcool et de stupéfiants sur la voie publique.
 - Propositions d'augmentation des effectifs de police pour une présence dissuasive et pour répondre à toutes les exigences.
- **Sécurité routière** : la circulation dans le noyau central de la M30 est gérée en collaboration avec le Corps d'agents de mobilité, c'est pourquoi le travail de la police municipale a un impact plus important sur les zones périphériques. En ce qui concerne ce bloc, les principales raisons de présentation de demandes dans le Système S. et R. au cours de 2021 ont été :
 - Demandes relatives au renforcement de la présence de la police en vue d'éviter les stationnements indus.
 - Demandes d'actions aux abords des écoles pour contrôler le respect du protocole Covid-19.
 - Réclamations émanant des arrêts de circulation à la suite d'activités et/ou d'événements sur la voie publique.
- **COVID-19** :
 - Demande de présence policière en raison de la concentration de personnes qui ne respectent pas les protocoles de sécurité.
 - Demande de police municipale concernant l'utilisation incorrecte de masques par certains citoyens.
 - Locaux et terrasses ne respectant pas la réglementation et protocoles de sécurité Covid-19
- **Attention aux Citoyens** :
 - Désaccord avec le service fourni.
 - Plaintes pour le traitement inapproprié.
 - Réclamations sur le manque de présence policière.
- **Services spéciaux** : il s'agit de services de police spéciaux, normalement accompagnés de mesures affectant la mobilité des voitures et des piétons et de réservations de l'espace public en raison de la tenue d'événements religieux, culturels et sportifs dans des stades, de courses populaires, de foires et de congrès dans des enceintes spéciales (IFEMA, hôtels et autres).

14. ENVIRONNEMENT

Les S. et R. classées dans le domaine d'activité « Environnement » représentent 37% de celles qui ont été traitées par les unités de gestion. Les blocs d'analyse identifiés dans ce domaine d'activité sont les suivants :

1. **Ramassage et traitement des déchets.**
2. **Nettoyage des espaces publics ouverts.**
3. **Arbres et espaces verts.**
4. **Zones récréatives.**
5. **Odeurs.**
6. **Pollution sonore.**
7. **Eau.**
8. **Qualité de l'air.**

L'analyse des suggestions, réclamations et félicitations des blocs identifiés dans ce domaine d'activité a permis de porter l'accent sur ce qui suit :

1. Ramassage et traitement des déchets.

Les principales raisons de présentation de S. et R. dans le Système ont été au cours de l'année 2021 :

- Des plaintes sur l'emplacement des conteneurs : nuisances sonores et saleté autour. Dans la plupart des cas, les citoyens et citoyennes concernés suggèrent que la possibilité d'une relocalisation soit envisagée.
- Réclamations sur l'emplacement incorrect des poubelles après avoir été vidées. Les citoyens sont mécontents parce que les poubelles sont déposées à des endroits différents de ceux où elles ont été laissées.
- Plaintes pour les horaires de ramassage. Les citoyens les perçoivent comme inappropriés (surtout les week-ends et les jours fériés) en raison des nuisances sonores causées par les camions pendant le ramassage.
- Demandes de nouveaux conteneurs de tout type de déchets.
- Plaintes sur le mauvais recyclage lors du ramassage des poubelles.
- Réclamations sur le laisser-aller dans la surveillance et dans la sanction des comportements abusifs, principalement causés par des citoyens déposant tous types de déchets en dehors des conteneurs habilités.
- Plaintes sur le vidage peu fréquent des conteneurs.
- Réclamations pour non résolution des incidences signalées par l'application AVISOS-MADRID.
- Suggestions proposant la réalisation de campagnes de sensibilisation des citoyens pour encourager un recyclage correct.
- Demandes relatives à l'augmentation des points propres mobiles et suggestions d'améliorations des itinéraires.

2. Nettoyage des espaces publics ouverts (voies, places publiques).

Les principales raisons de plaintes et de réclamations au cours de l'année 2021 qui ont déterminé la présentation de demandes dans le Système ont été :

- Plaintes relatives au retard dans le nettoyage de la neige suite à la tempête Filomena.
- Réclamations sur la fréquence inappropriée des tâches de nettoyage.
- Pratiques insuffisantes ou considérées non pertinentes selon les réclamants : nettoyage au jet à grande eau, non-utilisation de moyens mécaniques, souffleurs, etc.
- Actions inadéquates ou négligentes de la part des employés des entreprises contractantes : mauvaises pratiques dans leur fonction, stationnements inappropriés des véhicules, traitement inapproprié avec les citoyens, etc.
- Plaintes concernant le manque de propreté dans les zones d'accès difficile, dans certaines rues et dans les zones situées entre les logements.
- Plaintes sur le manque de corbeilles de rue, sur le mauvais emplacement et sur la fréquence inappropriée du vidage.
- Réclamations pour les horaires durant lesquels ces tâches sont menées, en particulier en ce qui concerne les souffleurs et les camions de nettoyage au jet à grande eau pendant la nuit ou le weekend et les jours fériés.
- Réclamations pour un nettoyage inadéquat des passerelles et tunnels piétons.
- Plaintes pour des graffitis sur les façades et murs, entre autres surfaces.

- Suggestions et réclamations demandant le nettoyage et défrichage de terrains vagues publics.
- Plaintes pour la situation d'abandon quant à la propreté de terrains vagues privés.
- Plaintes pour l'imposition insuffisante de sanctions, de l'avis des personnes qui ont présenté une réclamation, liées à des comportements inciviques : le ramassage des excréments canins, réunions sur des places et dans des zones vertes sans recueillir les débris, personnes qui jettent des débris au sol et n'utilisent pas les corbeilles de rue, réalisation de graffitis, etc.).
- Plaintes sur l'absence d'action immédiate pour les tâches de nettoyage après les fêtes populaires, les événements publics et, en général, les foules.
- Suggestions proposant de réaliser des campagnes éducatives au sujet des comportements qui ont une répercussion sur la propreté de la ville (utilisation des corbeilles de rue, comportement adéquat dans les espaces verts et sur les places publiques, ramassage des excréments canins).
- Plaintes pour le manque d'attention et de résolution des incidents signalés par l'application AVISOS-MADRID.
- Depuis novembre, avec le début de la vigueur du nouveau contrat de nettoyage des espaces publics, le nombre de plaintes relatives au manque de propreté dans certaines zones de la ville (celles dites inter-blocs) a augmenté. Il convient de mettre en relief que dans ce cas, elles sont principalement localisées dans les districts de Moratalaz et de San Blas-Canillejas.

3. **Arbres et espaces verts de quartier et parcs.**

En 2021, la tempête Filomena a également causé de nombreux dommages aux arbres des rues et des espaces verts et parcs de la ville. Au cours de cet épisode, des situations d'inaccessibilité aux espaces verts et des situations de risque pour les citoyens se sont produites, et ont rendu nécessaire, afin de rétablir la normalité du paysage urbain, des actions d'urgence avec des moyens spécifiques supplémentaires. À cette fin, un service a été mis en place pour contrôler et réaliser les travaux de taille et d'abattage des arbres endommagés, où l'intérêt public pour les citoyens a primé sur toute autre considération, en raison de la situation dangereuse des arbres à Madrid.

Pour le reste de l'année, les S. et R. ont concerné les questions habituelles dans les sous-matières arbres de rue, jardins et parcs. Parmi elles, nous pouvons citer les suivantes en raison de leur réitération ou de leur pertinence :

- Réclamations sur les tailles excessives ou inadéquates, en particulier pour les arbres de rue, sur des exemplaires dont les branches provoquent des nuisances pour les piétons ou les logements ou empêchent la visibilité aux conducteurs.
- Plaintes pour le non-remplacement d'arbres ou pour l'obturation d'entourages d'arbres.
- Suggestions et demandes pour remplacer des arbres.
- Plaintes pour l'apparition de parasites et les nuisances qu'ils entraînent, ainsi que pour l'état des arbres concernés (notamment la galéruque de l'orme et les processionnaires).
- Réclamations sur le manque de nettoyage et d'entretien des espaces verts.
- Plaintes pour manque d'arrosage et réclamations pour pratiques d'arrosage à mauvais escient, qui entraîne une consommation excessive d'eau.
- Réclamations sur les nuisances causées par la perruche argentine et le danger des nids de perruches.
- Plaintes sur le plan pour le contrôle de perruches élaboré par la Direction générale de la gestion de l'eau et des espaces verts.
- Plaintes sur la fermeture de parcs et de jardins en raison des restrictions liées à l'état d'alerte et des mesures de confinement de la pandémie.
- Plaintes sur la fermeture de parcs en raison des conditions météorologiques, notamment du vent.
- Demandes de création de zones récréatives dans les parcs et les espaces verts.
- Requêtes de nouveaux espaces verts, notamment dans des zones résidentielles récentes.
- Réclamations sur le manque d'assistance et de résolution des incidences signalées par l'application AVISOS-MADRID.

4. **Zones récréatives.** Au cours de l'année 2021, ces zones ont été fortement affectées par les effets de la pandémie générée par la Covid-19 et les mesures implantées pendant plusieurs mois de l'année. L'analyse des S. et R. qui ont été reçues dans le Système permet d'établir comme raisons principales de principaux motifs de présentation de demandes les suivantes :

- Suggestions et requêtes d'installation de nouvelles zones pour enfants.
- Demande d'installation de nouvelles zones de callisthénie.

- Plaintes sur le manque d'entretien et de nettoyage approprié dans ces zones.
- Réclamations et suggestions sur les équipements existant dans les zones pour enfants.
- Demandes relatives à la création de zones canines et de zones récréatives pour chiens.

5. **Odeurs.** Traditionnellement, les plaintes pour mauvaises odeurs se trouvent en majorité dans la région du sud-est de Madrid et la Direction générale du Parc technologique de Valdemingómez intervient dans sa résolution.

À cet égard, il convient tout d'abord de mettre en relief qu'au cours de l'année 2021, la réduction significative de réception de réclamations déjà commencée en 2019 s'est poursuivie (de 1 440 en 2019 à 256 en 2021). L'analyse détaillée permet de vérifier, d'une part, qu'un groupe d'entre elles concerne les épisodes de mauvaises odeurs à des moments ou des jours occasionnels et, d'autre part, qu'il y a aussi celles qui demandent de manière générique le démantèlement ou le transfert vers d'autres zones de la ville de certaines installations du parc technologique de Valdemingómez.

6. **Pollution sonore.** Les principales questions qui au cours de l'année 2021 ont motivé la présentation de S. et R. dans le Système ont été :
- Réclamations du bruit causé par diverses événements autorisés (fêtes populaires, festivals, concerts). Plus précisément, les plaintes reçues sur la tenue du MadBeach dans le district de Moncloa-Aravaca, sont mises en relief.
 - Nuisances sonores générées par la circulation.
 - Plaintes pour les bruits causés par des travaux sur la voie publique.
 - Nuisances sonores générées par les services de nettoyage et de collecte des déchets.
 - Plaintes pour bruit dans des locaux privés (fêtes et réunions privées).
 - Plaintes pour le bruit des trains dans des zones à proximité d'infrastructures ferroviaires.
 - Réclamations sur les nuisances sonores dues à des musiciens ambulants.
 - Mécontentement dû aux nuisances sonores causées par le chargement et le déchargement.
 - Réclamations sur les bruits dérivés de comportements inciviques et de réunions nocturnes dans des espaces publics.

La majorité des S. et R. reçues (à l'exception de celles liées au bruit généré par les véhicules des services de l'environnement) ne sont pas directement liées aux services prêtés par la Mairie, mais sont des plaintes concernant des nuisances causées par des tiers.

7. **Eau.** Les suggestions et les réclamations reçues peuvent être classées dans les groupes suivants :
- Conservation et maintenance des réseaux d'égout.
 - Sources d'eau potable.
 - Utilisation efficace de l'eau et promotion de l'utilisation de l'eau régénérée.
 - Conservation et entretien du fleuve Manzanares.
 - Bouches d'irrigation, hydrants, stations d'épuration des eaux usées.

La liste des principales raisons qui ont été à l'origine de la présentation de demandes dans le Système S. et R. a été :

- Réclamations pour l'obstruction d'égouts.
- Plaintes pour les inondations qui se produisent en cas de pluies torrentielles.
- Plaintes pour la rupture ou l'absence de plaques d'égouts.
- Réclamations sur les nuisances sonores causées par des plaques mal ajustées ou mal installées.
- Réclamations sur le non-fonctionnement de certaines fontaines à boire ou sur leur fermeture (il convient de prendre en compte que nombre d'entre elles sont fermées en hiver en raison du risque de gel et de casse).
- Suggestions proposant l'installation de fontaines d'eau potable sur les places et dans les espaces verts.
- Plaintes sur les fontaines qui n'ont pas été remises en service après leur fermeture suite à la pandémie.
- Réclamations pour la présence d'insectes (moustiques dans les espaces verts, fontaines et plans d'eau).

8. **Qualité de l'air.** Les principales raisons de présentation de S. et R. ont été au cours de l'année 2021 :

- Suggestions et requêtes d'exécution d'un plus grand nombre de mesures visant à améliorer la qualité de l'air.
- Demandes d'informations supplémentaires sur la pollution et ses effets sur la santé. Celles qui se montrent particulièrement préoccupées par les niveaux d'exposition dans les milieux scolaires sont mises en relief.
- Plaintes liées à l'activation des mesures du protocole à cause de la pollution par le dioxyde d'azote.
- Suggestions d'informations supplémentaires à fournir avant l'activation des mesures prévues par le protocole de pollution.
- Plaintes sur le retard dans la réception des SMS informant de l'activation du protocole de pollution.
- Suggestions et réclamations sur les informations du site Internet municipal (indice de la qualité de l'air) et sur les réseaux sociaux.
- Demande d'informations et plaintes sur la nouvelle zone de protection spéciale à faibles émissions de Plaza Elíptica.
- Plaintes sur l'absence de données de la station du réseau de surveillance située à Plaza España (en raison des travaux de cette place) et sur les pannes et les graffitis se produisant dans les stations.
- Demande de campagnes de mesure dans différentes zones de la ville : San Blas-Canillejas, Carabanchel et Ensanche de Vallecas.

15. ESPACES PUBLICS

Les S. et R. classées dans le domaine d'activité « Espaces publics » représentent 6% du total de celles qui ont été traitées par les unités de gestion du Système.

Sur la base des S. et R. enregistrées dans le système en 2021, les blocs d'analyse suivants ont été identifiés dans ce domaine d'activité :

1. **Dégâts sur la voie publique.**
2. **Mobilier urbain.**
3. **Éclairage.**
4. **Signalisation de rues.**
5. **Travaux.**

1. **Dégâts sur la voie publique.** Ces S. et R. sont nombreuses et il convient de noter qu'un nombre important de suggestions et de réclamations découlent de l'application AVISOS-MADRID, via l'unité administrative compétente municipale pour une prise en considération rapide de l'incidence.

En ce qui concerne les S. et R. reçues, le classement suivant des raisons qui ont déterminé leur réception dans le Système S. et R. peut être établi :

- Suggestions sur l'application de nouvelles interventions de conservation et d'entretien des trottoirs et chaussées.
- Propositions relatives à l'incorporation de solutions déjà appliquées dans les zones situées à proximité de zones récemment améliorées.
- Demandes d'amélioration de la sécurité piétonne et des véhicules ainsi que d'élargissement des trottoirs.
- Suggestions relatives à des interventions sur l'actuel aménagement de l'espace public. Il s'agit en général de propositions, un certain type de plainte étant toutefois à relever également. L'on peut établir dans ce groupe de S. et R. reçues une distinction entre celles qui font référence à l'utilisation de zones marginales et de terrains vagues, c'est-à-dire, d'aménagement d'espaces publics non utilisés ou mal utilisés (de l'avis des personnes qui ont présenté une réclamation) par le biais de l'urbanisation, d'améliorations et de réformes (construction d'accès, zones de stationnement, places, espaces adéquats pour des activités sportives et à l'air libre), et celles qui demandent une modification de l'actuelle situation, tant dans le but d'améliorer la mobilité piétonne, en matière d'accès, que de pouvoir profiter de l'espace public : changements dans les places et rues, élargissement de trottoirs, installation de différentes infrastructures destinées à des utilisations diverses de l'espace.
- Plaintes pour l'état du revêtement et de conservation des trottoirs, chaussées, places et autres lieux publics. Les plus nombreuses à avoir été reçues à ce sujet concernent les nids de poule,

les trous, les revêtements de sol, les carreaux en mauvais état et les crevasses. La prise en compte des réclamations et des suggestions formulées par les citoyens révèle qu'il y a actuellement une mauvaise conservation et une mauvaise maintenance dans ce domaine. Le rapport de l'unité municipale compétente en la matière indique que la plupart de ces demandes émanant de la population sont directement transmises au système AVISOS-MADRID pour réparation en cas de dommages de dimension relativement mineure qui peuvent être résolus par des interventions ponctuelles.

- Plaintes sur le manque d'informations ou mauvaises informations sur les travaux d'asphaltage ou de conservation des trottoirs.
- Plaintes pour des pavés cassés autour des entourages d'arbres.
- Réclamations pour le défaut de résolution des avertissements relatifs aux voies et espaces publics. Il s'agit d'événements déclarés par le système AVISOS-MADRID et non traités. Les personnes portant la réclamation se plaignent de ce manque d'attention et du fait que l'incidence est devenue un problème.
- Plaintes pour les difficultés d'accessibilité découlant tant de l'existence de barrières architectoniques (bords de trottoirs sans bateaux, trottoirs en mauvais état, absence de rampes, divers obstacles de mobilier urbain et signalisation) que de la présence de barrières temporaires dues à des travaux et autres tâches temporaires sur la voie publique (barrières, conteneurs, trottoirs et voies barrés). Avec celles-ci, il en existe également d'autres qui font référence au fait que les trottoirs sont trop étroits à certains endroits. En définitive, les plaintes concernent les réclamations sur les difficultés causées dans la mobilité des personnes à mobilité réduite. Ce sont des demandes qui, en raison de la déficience, peuvent être classées dans l'un des groupes précédents, mais qui, en raison de la situation des personnes qui les présentent, méritent d'être signalées séparément.
- Plaintes sur la mauvaise organisation des travaux (selon le réclamant) et les désagréments qui en découlent, notamment le scellement des places de stationnement les jours précédant le début des travaux.

L'analyse des S. et R. et l'étude des rapports annuels des unités municipales compétentes permettent de vérifier que les questions nécessitant des interventions mineures et pouvant être résolues rapidement sont généralement dérivées au système AVISOS-MADRID. En ce sens, il est évident que la solution au problème identifié dans la réclamation est normalement le meilleur moyen d'obtenir la satisfaction des citoyens.

2. Mobilier urbain. Ce bloc d'analyse recueille les suggestions et réclamations faisant allusion aux installations ou éléments qui occupent des espaces publics et dont le but est de répondre à un besoin social ou de fournir un service aux citoyens : bancs, barrières piétonnes, bollards, arceaux, toilettes publiques, mobilier urbain à publicité intégrée, entre autres.

L'analyse détaillée nous indique que la plupart des S. et R. reçues correspondent à des requêtes ou à des demandes d'installation de mobiliers neufs ou de réparation de mobiliers existants.

L'analyse détaillée des S. et R. reçues au sujet du mobilier urbain indique que la plupart concerne les incidences et les demandes relatives à des bollards, arceaux et bancs. Les principaux motifs de présentation pour 2021 étaient les suivants :

- Suggestions concernant l'installation de bollards.
- Demande d'installation de nouveau mobilier : bancs, bollards, toilettes publiques, corbeilles de rue et barrières piétonnes et rambardes, principalement.
- Réclamations pour l'état de conservation insuffisant des bancs.
- Plaintes sur l'état de conservation des toilettes publiques.
- Demandes d'installation de toilettes publiques.
- Réclamations pour l'absence de résolution de demandes dérivées vers le système AVISOS-MADRID.
- Réclamations pour l'absence de retrait d'ancien mobilier urbain en mauvais état de conservation.
- Plaintes concernant la présence de bollards, bancs, fourches à vélos et motos qui empêchent la mobilité piétonne.
- Suggestions sur le design du mobilier.

Enfin, il convient de mettre en relief une question actuellement non résolue et qui a fait l'objet de présentation de demandes dans le Système. Il s'agit de la demande de toilettes publiques. Actuellement, la Direction générale des services de nettoyage et des déchets place des toilettes portables dans les zones où se déroulent des événements réunissant un grand nombre de personnes, qui, en raison de leurs caractéristiques, sont retirées lorsque les activités et les événements sont terminés. Dans les demandes présentées par les citoyens, il y a une demande pour des toilettes publiques permanentes dans les rues, car il n'y a qu'un modèle avec un nombre très limité qui a été installé il y a des années.

3. Éclairage. Il y a des demandes tant pour plus d'éclairage que pour moins d'éclairage, ce qui rend difficile la satisfaction des citoyens à de nombreuses reprises. Il est évident que certaines demandes sont en opposition avec d'autres, c'est pourquoi il est important d'expliquer clairement aux citoyens dans les réponses qui sont étudiées tous les besoins d'éclairage requis, les critères selon lesquels les décisions sont prises dans chaque action et les critères d'efficacité énergétique et de réduction de la pollution lumineuse.

De l'analyse des S. et R. reçues dans le Système au cours de l'année 2021, il est vérifié que les principales raisons de présentation ont été :

- Suggestions d'installation de nouveaux lampadaires dans différentes rues, parcs, avenues ou espaces publics de la ville de Madrid.
- Propositions demandant d'avancer l'horaire d'allumage.
- Suggestions d'amélioration de l'illumination des monuments.
- Réclamations pour l'absence d'un entretien approprié de l'éclairage : lampadaires éteints et lampes grillées.
- Plaintes sur les nuisances dues à l'éblouissement dans les logements.
- Réclamations pour les dépenses excessives et la pollution lumineuse.
- Plaintes et suggestions sur l'éclairage de Noël dans différentes zones de la ville.
- Réclamations pour l'absence de résolution de réclamations présentées à travers le Système AVISOS-MADRID.

Enfin, il faut souligner l'importance de contrôler la résolution des alertes envoyées par les citoyens, afin qu'elles soient non seulement traitées de manière appropriée, mais aussi qu'elles soient renvoyées exclusivement pour les incidences qui le nécessitent.

4. Signalisation des rues (urbaine et routière). Les principaux motifs de présentation de réclamations et suggestions pour 2021 étaient les suivants :

- Mise à jour des plaques avec les noms des rues.
- Plaintes pour rues non identifiées suite à la rénovation des façades ou à la disparition des plaques.
- Réclamations pour la hauteur à laquelle les plaques des rues ont été posées.
- Plaintes pour manque d'entretien et de conservation des plaques des rues : oxydées, partiellement décollées, avec graffitis.
- Demandes de remplacement de plaques de rues.
- Demandes de modification de l'emplacement afin de rendre la plaque plus visible.
- Suggestions de rectification d'erreurs dans les noms.
- Suggestions pour que les noms des rues portant des noms de personnes soient pourvus de notices biographiques d'intérêt.
- Suggestions de signalisation de trafic horizontal, vertical, d'information urbaine, de signalisation spéciale, de réservations de stationnement pour personnes à mobilité réduite, de chargement et de déchargement et de parking pour motos et vélos.
- Plaintes sur l'entretien des panneaux de signalisation, des passages piétons et des éléments de modération du trafic.
- Demande d'installation de miroirs paraboliques.

5. Travaux. Les principaux motifs de présentation de demandes dans le Système S. et R. pour 2021 étaient les suivants :

- Plaintes sur les nuisances sonores et dues à la poussière.
- Réclamations sur l'inutilisation des places de stationnement pendant l'exécution des travaux.
- Plaintes sur les problèmes de mobilité des piétons pendant l'exécution des travaux.
- Plaintes pour l'absence d'information.

- Suggestions de réalisation de certains travaux de réaménagement.
- Plaintes et suggestions dans le réaménagement de Plaza de España.
- Plaintes et suggestions sur le retard dans le traitement administratif de certains travaux ou sur leur non-exécution.

16. MOBILITÉ et TRANSPORTS

Les suggestions, réclamations et félicitations incluses dans le domaine d'activité, Mobilité et Transports, supposent environ un quart du total traité par les unités de gestion. Plus précisément, les S. et R. classées dans la matière « Mobilité, transports et amendes » constituent 23 % du total général.

Les blocs d'analyse indiqués ci-dessous ont été identifiés dans ce domaine d'activité :

1. **Trafic et circulation.**
2. **Parkings.**
3. **Mobilité cycliste.**
4. **Stationnement, Madrid Central et Madrid Zone à basses émissions (Madrid 360).**
5. **Occupation de la voie publique.**

En plus des précédentes, que nous pourrions considérer comme les unités traditionnellement compétentes en matière de mobilité, les différents districts ont été intégrés en 2021 dans le traitement, suite à la prolifération des communément appelées « terrasses Covid ». De fait, en 2021, le nombre de réclamations relatives à la réduction des places de stationnement pour les résidents (SER, selon ses sigles en espagnol) en faveur d'un plus grand espace autorisé pour l'installation de terrasses, en application de la résolution du 14 mai 2020 de la Commission des terrasses d'hôtellerie et de restauration, relative aux mesures de soutien à l'hôtellerie, suite à l'état d'alerte à cause de la crise de la Covid-19, a été important.

Les problèmes décrits sont similaires, le principal étant la difficulté de se garer, surtout dans les zones SER, mais aussi en dehors de leur périmètre.

L'analyse des blocs identifiés dans ce domaine d'activité a permis de porter l'accent sur les aspects les plus importants énumérés ci-dessous :

1. Trafic et circulation.

L'observation des différentes sous-matières du Système S. et R. permet de détailler la casuistique diverse associée au trafic et à la circulation :

1.1 Trafic : les questions liées au trafic dans la ville qui ont motivé la présentation de S. et R. dans le Système ont été :

- Réclamations relatives à l'excès de trafic, aux embouteillages et ralentissements. Il est vrai qu'étant donné la complexité de la casuistique associée à la circulation routière dans une grande ville comme Madrid, il est difficile de compter exactement combien de réclamations ont inclus, dans une plus ou moins grande mesure, une plainte à cet égard.
- Plaintes relatives aux comportements inciviques au volant, comme les excès de vitesse, stationnements irréguliers et, d'une manière générale, toutes sortes d'attitudes qui mettent en danger la sécurité routière. Des plaintes constantes sont également présentées sur le stationnement abusif de motos, de vélos et d'autres véhicules à mobilité urbaine (VMU) sur les trottoirs ou sur les chaussées en dehors des zones prévues à cet effet, ainsi que l'utilisation des zones de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite par des véhicules sans l'autorisation requise. En 2021, les réclamations sur les stationnements de motos à proximité des entreprises de livraison de nourriture à domicile, connues sous le nom de « cuisines fantômes », sont mises en relief, bien que, comme dans le cas des embouteillages causés par des travaux, elles ne soient pas comptabilisées dans ce domaine d'activité, car il s'agit de réclamations complexes dans lesquelles divers problèmes sont soulevés et leur légalité est remise en question, étant classées dans ces cas dans la sous-matière « Licences d'activité ».
- Réclamations pour des excès de vitesse sur certains tranches. Les citoyens effectuent des propositions de limitation et réclame le respect des limites par l'implantation de mesures de ralentissement du trafic telles que dos d'âne, caméras aux feux de circulation ou radars.
- Suggestions en faveur de fermer certaines zones à la circulation routière, soit temporairement

en raison d'un événement particulier, soit de manière définitive, en demandant la piétonnisation d'une rue. En 2021, des suggestions ont encore été reçues demandant l'implantation définitive des piétonnalisations de certaines rues principales, qui ont été implantées au cours des premiers mois de la pandémie afin de rendre la marche possible tout en assurant une distance sociale.

- Reconfiguration des durées et des requêtes tant de nouvelles installations que de relocalisation de feux de circulation pour améliorer la circulation. Sont également inclus dans ce groupe les communications des incidences liées aux feux de circulation, l'incorporation d'avertisseurs acoustiques pour les malvoyants, ainsi que les panneaux d'information existants sur le réseau routier.
- Plaintes et suggestions liées à l'Ordonnance sur la mobilité durable, concernant principalement les restrictions imposées à certains véhicules dans les zones à faibles émissions.

1.2 Agents de mobilité : il s'agit de S. et R. concernant les compétences et les fonctions propres du corps d'agents de mobilité, les plus nombreuses étant celles concernant les infractions de la circulation et/ou de stationnement, suivies des infractions de bicyclettes et de véhicules à mobilité urbaine (VMU) et de l'attention ou du traitement reçu. Il convient de mettre en relief que, par rapport à 2020, les pourcentages relatifs de ces catégories sont restés à des niveaux similaires, avec toutefois une diminution dans le cas des plaintes concernant les infractions présumées de VMU et de bicyclettes.

1.3 Police municipale : les principales raisons de présentation de S. et R. sont sur le stationnement abusif, les embouteillages, les déviations de circulation et les infractions, demandant une plus grande présence policière.

1.4 Transports publics : au sein de la sous-matière Transports publics, sont comprises, d'une part, les S. et R. concernant le service de Taxi et, d'autre part, toutes celles dirigées vers le reste des services de transport public collectif de la Ville de Madrid, autobus municipaux, autobus interurbains, Métro et Trains de banlieue Renfe (il faut rappeler qu'un grand nombre de ces demandes ne relèvent pas de la compétence municipale et sont par conséquent rejetées dans le Système et envoyées aux organismes compétents).

La Sous-direction générale de la planification de la mobilité et des transports est compétente pour les réclamations liées à la planification routière appliquée au transport public, c'est-à-dire celles qui soulèvent des questions relatives aux itinéraires, à l'emplacement des arrêts, à la création de nouvelles lignes desservant des zones résidentielles récentes, etc. ainsi que tout ce qui concerne les couloirs de bus.

En ce qui concerne le premier groupe, les plus nombreuses sont celles concernant la facturation d'un montant excessif, les objets perdus et, enfin, le traitement, le service client et la tenue.

En ce qui concerne le deuxième groupe, elles concernent les raisons de présentation suivantes :

- Arrêts de transport public collectif : adaptation des arrêts (accessibilité, sécurité, etc.), suggestions pour l'installation de nouveaux arrêts, propositions de relocalisation des arrêts (en raison du bruit, amélioration du fonctionnement) et informations à leur sujet.
- Lignes de transport public collectif : modification de lignes existantes ; Création de nouvelles lignes et gratuité.
- Couloirs de bus : création de nouveaux couloirs de bus, modifications et suppression.

En plus de ce qui précède, au cours de l'année 2021, des demandes ont été reçues dans le Système faisant référence aux questions suivantes :

- Plaintes sur l'extension considérable des couloirs de bus temporaires, qui, étant donné la situation exceptionnelle due à la Covid-19, a été augmentée dans le but d'obtenir une plus grande fréquence du transport public par bus, ainsi que pour le service de bus touristique, en parvenant à garder les mesures de sécurité et d'hygiène parmi les utilisateurs, ainsi que la capacité maximale par autobus.
- Des demandes ont également été reçues sur les travaux de Plaza de España et la piétonnisation de la Puerta del Sol, considérant qu'il est nécessaire de renforcer l'offre de transport public dans la zone concernée et suggérant la mise en place de nouvelles lignes spéciales comme celle de Sol/Sevilla à Puerta de Toledo.

1.5 Planification routière : traditionnellement, la partie quantitativement la plus importante et la plus significative des suggestions et des réclamations reçues au sein de la Direction générale de la planification et des infrastructures de la mobilité a été celles directement liées à la planification routière. Elles comprennent des questions qui requièrent généralement une analyse technique exhaustive, car il ne s'agit pas d'un service de gestion et de conservation d'éléments ou d'infrastructures.

Les propositions de modification de l'organisation de la circulation, de piétonnisation, de changement de sens, d'extension des trottoirs, d'augmentation du nombre de voies de circulation, de construction de ronds-points à des carrefours problématiques, etc., sont des questions habituelles dans les S. et R. présentées. Toutes les réclamations concernant tout ce qui est lié à la configuration des voies spéciales de mobilité (bus, taxi, moto, vélos), à l'extension et/ou à l'élimination de tronçons, à l'utilisation, à la configuration des tracés et à la circulation sont également fréquentes.

Avec ce qui précède, en 2021, les réclamations liées aux désagréments causés par les travaux de réaménagement du nœud nord de la rue 30 et à l'enfouissement du Paseo de Extremadura, entre Alto de Extremadura et la zone de Avenida de los Poblados, qui ont fait l'objet de réclamations, dans ce cas, non pas en raison des désagréments causés par les travaux, qui n'ont pas encore commencé, mais en demandant précisément que les travaux soient entrepris le plus rapidement possible, ont été nombreuses.

Enfin, il convient de mentionner le nombre élevé de réclamations reçues sur le projet de réaménagement de cette année 2021, celui de Plaza de España et de ses environs. Nombre d'entre elles étaient directement liées à la planification routière, mais n'ont pas été classées dans cette sous-matière, mais ont été classées dans la sous-matière « Travaux et infrastructures » et assignées à l'unité de gestion compétente, la Direction générale de l'espace public, des travaux et des infrastructures.

1.6 Passerelles piétonnes et passages surélevés : elles concernent principalement l'état de conservation ou les coupures dans des accès dues à des besoins d'intervention ou de conservation empêchant l'accès aux citoyens. Il est évident que ce type d'infrastructures est destiné à faciliter une circulation plus fluide et des itinéraires plus courts, mais en même temps, toute intervention qui empêche leur utilisation provoque le mécontentement de la population.

Certaines suggestions ont également été reçues demandant la création de nouveaux passages à des endroits spécifiques, ou le prolongement de tronçons déjà existants, ainsi que la demande d'une signalisation spécifique concernant l'utilisation autorisée, en raison du conflit qui se produit parfois entre les piétons, les cyclistes et les utilisateurs des nouvelles formes de mobilité.

1.7 Amendes : cette catégorie reprend les réclamations liées à la procédure de traitement d'amendes dû à des plaintes en matière de circulation, les plus fréquentes étant celles qui concernent le traitement, ainsi que celles qui concernent les demandes de renvoi de doubles de notifications et/ou les quittances et les justificatifs de paiement. D'autre part, il convient de mettre en relief le nombre élevé de réclamations reçues sur les incidences survenues au cours du processus de notification (non seulement d'amendes, mais aussi de tout type de notification).

1.8 Signalisation de la circulation : trois sous-matières peuvent être différenciées au sein de cette sous-matière : feux de circulation, installation de nouvelles signalisations et maintien de la signalisation existante. Chacun de ces sous-groupes relève de la compétence de différentes Unités de gestion.

Les réclamations relatives aux feux de circulation comprennent les réclamations portant sur des demandes de réinstallation ou de modification de feux de circulation, suite à différentes incidences s'y rapportant, y compris des avertisseurs acoustiques pour les personnes présentant un déficit visuel, les panneaux d'information existant sur le réseau routier, en proposant leur installation, changement d'emplacement et modification des intervalles de phase, et en proposant la diffusion de certains messages, etc. Les demandes d'installation de nouvelles signalisations sont également fréquentes.

Le troisième sous-groupe, qui relève de la compétence de la Sous-direction générale de la gestion de la mobilité, reprend toutes les S. et R. relatives à la conservation de la signalisation déjà existante (principalement le nettoyage des panneaux et la peinture des marques routières) et à l'installation de

miroirs paraboliques convexes sur la voie publique.

2. Parkings.

2.1 Stationnements sur la voie publique : la plupart des demandes sont des plaintes sur le retard dans la délivrance ou le renouvellement des permis de stationnement en réserves pour les personnes à mobilité réduite.

2.2 Parkings fermés : les sujets habituels sont les changements de propriétaire, les stationnements dissuasifs, la liste d'attente, les informations téléphoniques, les utilisations indues et la demande de construction de nouveaux parkings.

3. Mobilité cycliste.

Dans ce bloc sont incluses toutes celles liées à l'utilisation du vélo comme moyen de transport personnel dans la ville de Madrid, que ce soit à travers le service public de location de vélos électriques, BICIMAD, ou de l'utilisation d'un vélo privé. En lien avec la mobilité cycliste l'on trouve inévitablement par ailleurs toutes les questions relatives aux voies à usage exclusif des vélos, les pistes cyclables.

En outre, des réclamations ont été reçues relatives au nouveau projet de mobilité partagée avec des vélos électriques non fixes, BICIMAD GO, entièrement géré par l'Entreprise municipale des transports (EMT), à travers une autorisation municipale. Ces réclamations, qui font principalement référence au coût du service, sont rejetées dans le Système et remises à l'entreprise municipale.

3.1 BiciMAD : les demandes présentent le sujet suivant : demandes de nouvelles stations, plaintes sur les incidences avec les montants et les soldes, réclamations sur l'état de conservation et d'entretien des totems et des stations, actions de remplacement et d'entretien des vélos et remboursements de solde dus à un ancrage incorrect.

3.2 Piste cyclable : les plaintes reçues font référence à :

- Plaintes pour l'augmentation de pistes cyclables, sous-utilisées de l'avis d'une partie des citoyens, avec un effet négatif sur la circulation des autres véhicules. Et, au contraire, des plaintes de la part d'utilisateurs de ces pistes, du fait de les considérer clairement insuffisantes, demandant des prolongements de leurs tracés. Ces questions, comprises dans le domaine de la planification routière, sont de la compétence de la Direction générale de la planification et des infrastructures de la mobilité.
- Les plaintes relatives à la sécurité routière, à l'utilisation induite des piétons ou d'autres types de véhicules. Selon l'endroit, ces réclamations relèvent de la compétence de la Direction générale de la gestion et surveillance de la circulation ou de la police municipale.
- Plaintes relatives à l'entretien, à la conservation et à la réparation de la chaussée (Direction générale de la conservation des voies publiques), aux travaux de débroussaillage des zones proches (selon la nature de ces zones, cette tâche peut relever de la compétence de la Direction générale de la gestion de l'eau et des espaces verts ou à la Direction générale des services de nettoyage et des déchets), à la peinture des lignes, à la signalisation (Direction générale de la durabilité et du contrôle environnemental, dans le cas de l'entretien de la signalisation déjà existante ou Direction générale de la planification et des infrastructures de la mobilité dans le cas des demandes de nouvelle signalisation).
- Demandes d'amélioration des informations sur le site Internet municipal. Les plaintes relatives au contenu, Direction générale de la gestion et surveillance de la circulation ou Direction générale de la planification et des infrastructures de la mobilité selon les cas. Si elles concernent les incidences de nature technique, Direction générale de l'office numérique ou IAM.
- S. et R. relatives à l'Anillo Verde Ciclista [Anneau vert cycliste] En général, la Direction générale de la gestion de l'eau et des espaces verts, mais selon les cas, également le reste des unités de gestion.

4. Stationnement et Zone à faibles émissions Madrid Central et Madrid 360.

Ce bloc est constitué par les plaintes et suggestions relatives au Service de stationnement réglementé (SER) et à la Zone à basses émissions Madrid Central et Madrid 360.

4.1 SER : dans la plupart de ces réclamations, le citoyen suggère soit de convertir les places de stationnement bleues en places vertes, soit de permettre simplement aux résidents de se garer sur les

places bleues sans être pénalisés. Avec cela, cette année 2021, il convient de mettre en relief les réclamations reçues au début de l'année en raison de la tempête Filomena qui a provoqué un temps d'arrêt évident et la demande ultérieure de remboursement partiel de la redevance par les commerciaux et les résidents pour le temps où ils n'ont pas pu utiliser le service, ainsi qu'une incidence occasionnelle dans la connexion des parcmètres le 10 juin.

Les autres questions qui ont déterminé la présentation de S. et R. ont été : les renouvellements d'autorisations, les demandes d'annulation de plaintes et d'incidences dans les parcmètres ou les applications de paiement mobile, les plaintes sur la performance du personnel de contrôle et les demandes d'extension de la zone réglementée ou de modification de la réglementation des places.

4.2 Madrid Central et Madrid 360 : les principales causes sont liées au traitement des permis d'accès et des invitations, en particulier les plaintes formulées par des personnes dont les véhicules ont fait l'objet de plaintes pour accès non autorisés à Madrid Central ou aux nouvelles zones à faibles émissions de protection spéciale une fois l'ordonnance modifiée (Madrid District Centro et Plaza Elíptica). Il faut également y ajouter les plaintes faisant état de désaccords sur certains aspects de la réglementation et sur celles liées aux incidences vérifiées des autorisations d'accès délivrées par les parkings publics de la zone à faibles émissions de protection spéciale (ZBEDEP selon ses sigles en espagnol) District Centro.

5. Occupation de la voie publique.

Les réclamations reçues classées dans cette sous-matière ont augmenté de plus de 30 % par rapport à 2020. Il s'agit d'un chiffre vraiment significatif et qui a une origine claire, les terrasses COVID. Les plaintes sont variées en termes de type de désagréments causés par les terrasses, mais il y a un dénominateur commun à toutes ces plaintes, la réduction des places de stationnement, et en particulier, la réduction des places de stationnement SER pour les résidents.

Des réclamations ont également été reçues, bien que dans une proportion moindre que les précédentes, liées aux sujets habituels de cette sous-matière, tels que les autorisations de chargement et de déchargement de poids lourds, de chargement et de déchargement de passagers de bus touristiques, de tournages de films, de déménagements, de grues, d'occupation de la voie par des entreprises privées, des conteneurs et des sacs de travaux, etc.

17. LOGEMENT

Les S. et R. classées dans le domaine « Logement » et enregistrées dans les S. et R. représentent 0,05% de celles qui ont été traitées par les unités de gestion.

Le Mémoire annuel S. et R. ne traite pas de celles qui ont été reçues par les entreprises municipales de la Mairie de Madrid et qui disposent de systèmes de suggestions et de réclamations propres. Nous renvoyons, dans ce cas précis et, en général, dans le reste des domaines d'activité présentant cette particularité, aux rapports annuels émis par les entités correspondantes, où l'on peut trouver une explication détaillée du nombre reçu, des matières affectées, des raisons de présentation et d'autres aspects de la gestion et du traitement tels que les délais de réponse, les pourcentages par type de demande, etc.

L'analyse détaillée des demandes reçues en 2021 permet d'établir la liste des raisons suivante :

- Plaintes sur le rendez-vous. Principalement en raison des difficultés rencontrées par les citoyens pour les réaliser et des retards dans les horaires. Avec cela, il existe également une perception de mécontentement face à l'absence de réponse aux attentes que ce type d'attention suscite chez les citoyens.
- S. et R. relatives au Registre. Généralement dérivées de problèmes techniques, bien que certaines demandes exigeant une confirmation de la réception de la documentation aient également été reçues.
- Plaintes sur les Plans « Mère ». Les citoyens communiquent un certain nombre d'incidences centrées sur les paiements des subventions accordées.
- Demandes relatives à l'inspection technique des bâtiments (ITE selon ses sigles en espagnol) 2013. Elles correspondent généralement à des consultations relatives aux héritiers du bénéficiaire décédé qui demandent la subrogation en tant qu'héritiers du défunt.

- Sur le Plan « Adapta 2020 ». Concernant la documentation et les formalités des demandes.

18. EMPLOI

Les S. et R. classées dans le domaine d'activité « Emploi » représentent 0,3% du total de celles qui ont été traitées par les unités de gestion.

L'analyse des S. et R. relevant de ce domaine d'activité a permis d'identifier les blocs d'analyse suivants :

- 1- **Politiques actives d'emploi.**
- 2- **Traitement administratif des processus de sélection et bourses d'emploi.**

L'analyse des S. et R. reçues au cours de 2021, et selon les blocs d'analyse définis, a permis d'établir que les principaux motifs d'entrée ont été les suivants :

1. Politiques actives d'emploi

À l'Agence pour l'emploi de Madrid, les principales raisons de réclamation au cours de l'année 2021 ont été :

- Plaintes sur le manque de propreté du centre de formation professionnelle de Los Cármenes.
- Réclamations sur la fermeture des agences de zone lors de la tempête Filomena.
- Désagréments sur les difficultés à contacter les centres de l'Agence.
- Plaintes sur le manque d'informations ou des informations confuses sur les incorporations aux programmes de formation et/ou le retard dans le paiement des bourses.
- Réclamations liées aux incidences techniques lors du processus d'inscription en ligne aux offres et aux cours.
- Mécontentement pour les retards dans la remise des diplômes.
- Réclamations sur l'exclusion de demandes à des cours de formation.

Quant aux suggestions reçues, les principales raisons de présentation font référence aux questions suivantes : que le personnel rattaché aux bureaux centraux effectue des tâches de nettoyage de la neige déposée sur le trottoir à cause de la tempête Filomena, des propositions d'accès aux cours de formation pour chômeurs de toute la Communauté de Madrid et, enfin, des requêtes pour réaliser des ateliers de formation et d'emploi dans le district de San Blas-Canillejas.

Enfin, indiquer que des félicitations ont également été reçues concernant l'attention portée par le personnel de l'Agence pour l'emploi et la qualité des services offerts.

2. Traitement administratif des processus de sélection et bourses d'emploi

En ce qui concerne le contenu, la plupart correspond à des sujets liés aux processus de sélection. Plus précisément, elles font référence à des incidences survenues lors de la procédure électronique de présentation de demandes de participation aux processus de sélection, ainsi qu'à des problèmes avec la passerelle de paiement des frais de droits d'examen, à un retard dans la réponse aux consultations du formulaire de demande d'informations personnalisées sur les processus de sélection, à des consultations sur les remboursements des versements des frais, ainsi qu'aux autres formalités de la procédure des processus de sélection et, enfin, à des requêtes de plus de simplification des processus, à des retards dans les procédures, les délais ou les publications, ainsi qu'à des désaccords tant dans la planification et l'organisation des épreuves que dans les délais de publication des calendriers.

Le reste des demandes est lié au personnel de métiers - services internes (POSI, selon ses sigles en espagnol) dans les écoles et au traitement et à la publication des listes et des bourses de personnel intérimaire.

En ce qui concerne les suggestions reçues, elles concernent la publication de calendriers de sessions et de prévision d'examens, ainsi qu'une proposition sur des nouvelles informations sur le site Internet ou des systèmes d'alerte.

S. et R. FISCALES

Les blocs d'analyse suivants ont été identifiés au sein des S. et R. fiscales :

1. Assistance aux contribuables.
2. Impôts, taxes et prix publics.

19. Assistance aux contribuables (gestions les plus communes)

19.1. Obtention de pièces justificatives relatives au paiement des impôts municipaux

Certains contribuables se plaignent de l'impossibilité ou de la difficulté d'obtenir un justificatif de paiement d'une taxe concrète (généralement IVTM et IBI). Les plaintes qui s'étendent aux doubles des quittances.

Actuellement, les pièces justificatives de paiement demandées en ligne, via « Mi Carpeta », en présentiel, par l'intermédiaire des Bureaux d'attention au contribuable et par l'intermédiaire des Bureaux d'assistance aux citoyens (seules les pièces justificatives de paiement de l'IVTM) sont délivrées à l'heure actuelle. Ceux qui sont demandés par écrit, en présentiel à travers les bureaux, ou au moyen d'une demande générale présentée via le site Internet de la Mairie de Madrid (www.madrid.es) ou auprès d'un Registre, sont envoyés au domicile de l'intéressé.

Nonobstant ce qui précède et en dépit de l'articulation des différentes voies permettant d'obtenir des justificatifs de paiement, de nombreux contribuables ont fait part à travers le Système S. et R. de difficultés à ce sujet. Les raisons de plaintes sont principalement dues au fait de ne pas avoir reçu le justificatif de paiement demandé par le biais de la ligne d'assistance aux citoyens Línea Madrid 010 (qui traite la demande, mais n'est pas responsable de l'émission physique) et, dans le cas des certificats, aux délais entre la présentation de la demande et le renvoi définitif du certificat.

Avec ce qui précède, il existe un groupe important de contribuables qui, ne pouvant pas télécharger le justificatif de paiement, expriment leur mécontentement à l'égard du service, puisqu'ils en ont besoin immédiatement.

En ce qui concerne le système de paiement à la carte, il convient de mettre en relief les principales raisons de présentation de demandes dans le Système :

- Réclamations sur le retard dans la réception du remboursement des trop perçus.
- Réclamations sur la perte de bonification suite à l'annulation du compte de domiciliation d'un titulaire décédé.
- Réclamations sur le retard dans la prise en compte des radiations ou des modifications du PAC, suite aux changements de propriétaire des exercices précédents.
- Réclamations sur la non-réception des notes d'informations sur le PAC.
- Réclamations parce que le PAC, dans certains cas, ne reflète pas, dès le début de l'année, les bonifications accordées l'année précédente (bonifications pour les familles nombreuses, bonification pour l'installation de systèmes d'exploitation d'énergie, etc.)

19.2. Paiement télématique des impôts municipaux

Il serait souhaitable de coordonner ou de mettre en œuvre les moyens appropriés pour améliorer la relation électronique entre les citoyens et la Mairie de Madrid en matière fiscale puisque les plaintes formulées sur l'accès des contribuables à la gestion télématique des impôts sont nombreuses.

Il convient de mettre en relief les réclamations relatives aux nombreuses incidences rencontrées par les citoyens lors du paiement des impôts en ligne, exprimant leur désaccord quant au fonctionnement erroné de l'outil de paiement, notamment ceux relatifs à l'IVTM et l'IBI : messages d'erreur dans l'identifiant, défaillances du système, erreurs de fonctionnement, absence de confirmation des paiements effectués, difficultés à télécharger les justificatifs de paiement.

D'autre part, il faut mettre en relief qu'en raison du grand volume d'entrées dans le système, les incidences dans la passerelle de paiements augmentent dans les derniers jours de la période de paiement volontaire de chaque impôt. En ce sens, et en particulier au cours des derniers mois de l'année, il est nécessaire de mentionner les incidences détectées dans le traitement des formulaires de déclarations et d'autoliquidation de l'IIVTNU.

D'autre part, il serait nécessaire d'améliorer et de renforcer les services d'informations et d'assistance pour les contribuables et les collectifs qui, actuellement, ne disposent pas des moyens ou ont besoin d'aide pour effectuer leurs gestions par voie télématique, par exemple, parce qu'ils ne disposent pas de l'identification nécessaire pour les effectuer (code pin, certificat numérique, DNle, etc.), ainsi que d'augmenter les services d'assistance immédiate en cas d'erreurs sur le site Internet municipal et le guichet en ligne.

19.3. Bureaux d'attention intégrale au contribuable

Au cours de l'année 2021, il y a eu une augmentation du nombre de réclamations concernant le mécontentement dû au manque de disponibilité des rendez-vous pour effectuer les gestions dans les bureaux d'attention intégrale au contribuable (OAIC), en particulier dans les sujets liés à la plus-value municipale et à la taxe du Service de stationnement réglementé (SER).

L'agenda des OAIC est supervisé en permanence et modifié quotidiennement, des rendez-vous étant accordés en fonction des effectifs disponibles. Néanmoins, il convient de mettre en relief que les gestions qui étaient résolues au registre en personne et sur le moment, en raison de la pandémie, ont entraîné une augmentation remarquable du nombre de demande de rendez-vous.

D'autre part, il convient d'indiquer qu'un groupe de réclamations a été incorporé dans le Système S. et R. relatives à l'attention reçue au moment du rendez-vous et à la saturation du service, ainsi qu'un nombre important de félicitations concernant les informations et l'assistance fournies dans les Bureaux d'attention intégrale au contribuable.

19.4. Normalisation du virement bancaire en tant que moyen de paiement des impôts municipaux

Bien que l'article 33 de l'Ordonnance fiscale de gestion, de recouvrement et d'inspection en vigueur en 2021 établisse que les paiements par virement ne seront admis que dans les cas où cela est communiqué par les organismes municipaux compétents à l'assujetti au paiement, cette formule de paiement étant prévue à titre résiduel, il conviendrait d'introduire une mise en œuvre tant dans la norme que dans la forme de traitement du paiement par virement permettant une meilleure opérativité dans ce moyen de paiement.

Bien que les réclamations présentées dans ce domaine ne soient pas très significatives, étant donné que le paiement par internet des impôts (procédure en ligne) est en train de devenir la norme parmi les citoyens, il convient toutefois de mettre en relief les réclamations qui découlent des problèmes de restrictions horaires imposées par les entités collaboratrices autorisées dans la gestion de recouvrement, lorsqu'il s'agit de pouvoir payer les différents impôts et pénalités.

19.5. Attention téléphonique 010 Línea Madrid en matière fiscale

Les plaintes des citoyens concernant ce canal portent sur différentes questions, comme le temps excessif qui leur est demandé d'attendre ou l'impossibilité de se connecter à ce service à un moment donné en raison de saturation. Des demandes d'écoute des enregistrements d'appels effectués via le téléphone 010-Línea Madrid pour la conduite de démarches fiscales sont également envoyées. Comme mentionné précédemment, les moments de saturation coïncident principalement avec la fin de la période de paiement volontaire des impôts : IBI, ITVM et paiement de la redevance pour l'enregistrement ou le renouvellement de l'autorisation du SER.

En 2021, est mise en relief l'augmentation du nombre d'appels à la ligne d'assistance aux citoyens en raison de l'augmentation des services municipaux sur rendez-vous, ce qui réduit le nombre de services pouvant être fournis en personne et suppose un transfert de la demande vers le canal téléphonique et une tendance soutenue depuis le début de la pandémie à demander des informations et à effectuer des gestions par téléphone essayant d'éviter les déplacements et les contacts interpersonnels pour réduire le risque d'infections. Cette augmentation est reflétée dans les réclamations sur l'impossibilité ou le retard à recevoir une attention au 010 qui ont été traitées tout au long de l'année.

20. Impôts, taxes et prix publics

20.1. Impôt sur les biens immobiliers (IBI)

En ce qui concerne l'IBI, des réclamations fiscales sont reçues dans le Système S. et R., de façon récurrente, de la part de contribuables qui se plaignent en raison de la méconnaissance des effets des prélèvements automatiques qu'ils ont demandés.

Il continue d'entrer dans le Système S. et R., de nombreuses plaintes de citoyens et de citoyennes indiquant qu'ils n'ont pas reçu les lettres d'information du PAC, ou qu'ils l'ont reçue tardivement, une fois les paiements effectués sur leurs comptes bancaires respectifs.

Par ailleurs, en décembre (fin de la période volontaire de paiement de l'IBI), de nombreuses réclamations sont reçues de contribuables indiquant que le paiement domicilié n'a pas été effectué, ou qu'ils n'ont pas été informés des effets de la domiciliation demandée, et qu'ils sont non-conformes au lancement de la majoration, ou qu'ils sollicitent le remboursement du montant versé en cas de paiement majoré. Ainsi, en premier lieu, des plaintes se rapportent aux effets des domiciliations complémentaires, qui ne sont pas traitées correctement et ne produisent pas d'effets pour l'exercice en cours. Deuxièmement, des réclamations parce qu'une domiciliation a été réalisée, par exemple, par le biais de la PAC avec effet pour l'exercice suivant, mais que le titulaire du plan considère que, automatiquement, une domiciliation domiciliaire a été créée pour l'exercice en cours.

D'autre part, au cours de l'année 2021, un nombre substantiel de plaintes ont été incorporées dans le Système concernant le retard dans la mise à jour des données du Cadastre, ce qui fait que les données apparaissant dans le registre nominal des habitants municipal ne sont pas mises à jour, et que des reçus sont réclamés aux propriétaires des biens immobiliers qui ne le sont plus, ayant été transférés au cours de l'exercice précédent, une action qui cause des désagréments pour le contribuable, et qui dans de nombreux cas conduit à une demande de remboursement de versements, lorsque la dette a été payée. Dans ce sens, il serait positif que, dans le cadre de la capacité de gestion de l'ATM, en coordination avec l'IAM et la Direction générale du cadastre du ministère des Finances et de la Fonction Publique, puissent être articulés les mécanismes nécessaires pour obtenir un plus grand dynamisme dans le processus et la mise à jour des données reçues du Cadastre, afin d'obtenir une mise à jour rapide du

registre nominal des habitants municipal et de renforcer les unités chargées de traiter les remboursements de versements et/ou les demandes de compensation, qui se dérivent dans ces cas.

Il convient de mentionner que, comme dans les exercices précédents, les reçus pour le paiement dans la période volontaire sont envoyés par courrier ordinaire par la Mairie. Néanmoins, ce n'est pas obligatoire car il s'agit d'un impôt à caractère périodique, la notification légale étant l'avis de recouvrement publié 15 jours avant le début de la période de paiement volontaire.

Il convient de même de mettre en relief qu'un nombre important de réclamations est reçu concernant les différentes bonifications de l'IBI, en particulier pour les familles nombreuses. En général, ils allèguent qu'ils n'ont pas bénéficié de la bonification mentionnée sur l'impôt, ce qui génère un désaccord de la part du contribuable et entraîne de nombreuses demandes de remboursement.

20.2. Impôt sur les véhicules à traction mécanique (IVTM)

Tout au long de l'année 2021, des suggestions et des réclamations ont été détectées demandant des réductions de l'IVTM en raison de la limitation de l'entrée des véhicules dans certaines zones de la capitale.

Au cours de l'année 2021, l'on observe la réception de réclamations fiscales de la part de contribuables se plaignant de devoir payer la totalité de l'impôt alors qu'ils se sont désinscrits, demandant à payer la partie proportionnelle. À cet égard, il convient de prendre en compte que l'IVTM est calculé au prorata des trimestres civils en cas d'immatriculation ou de radiation définitive du véhicule.

D'autre part, des plaintes ont également été incorporées dans le Système de la part de contribuables qui, bien que leurs véhicules soient immatriculés dans d'autres municipalités et qu'ils les aient transférés, continuent de recevoir le reçu de l'impôt à Madrid. Cela est dû au fait que la Mairie ne reçoit pas de notification du changement d'adresse et/ou de la radiation du véhicule de la part de la préfecture provinciale de la circulation. Compte tenu de ces circonstances, il est recommandé d'envisager un domaine de collaboration entre les deux administrations, dans le but d'éviter que ce type de situations ne se reproduise.

20.3. Impôt sur l'augmentation de la valeur des terrains de nature urbaine (IIVTNU) - plus-value municipale -

Des réclamations relatives à l'IIVTNU continuent d'entrer dans le Système S. et R., une augmentation significative au cours des deux derniers mois étant observée.

Il est bien connu que l'ATM a impulsé des mesures spécialement adoptées en vue de faire face à la résolution des nombreuses procédures engagées par les intéressés au sujet de l'IIVTNU (telles que la création de groupes spéciaux pour leur traitement). Néanmoins, l'effet produit par le jugement du tribunal constitutionnel n° 182/21, du 26 octobre 2021 mentionné, qui se traduit par la présentation d'un nombre très élevé de recours en révision, de demandes de rectification d'autoliquidations et de remboursement de versements indus, de procédures de révision spéciales et de réclamations économique-administratives, génère une incertitude et une préoccupation chez les contribuables, en raison du retard dans la résolution des recours et des réclamations présentés, ce qui se traduit par une augmentation des litiges, des plaintes et des demandes d'informations sur l'état de traitement de ces procédures.

Par ailleurs, en ce qui concerne principalement l'IIVTNU, de nombreuses plaintes continuent d'être reçues dans le Système concernant les horaires établis par les établissements de crédit pour effectuer les paiements des impôts municipaux.

20.4. Taxes et prix publics

Au cours de l'exercice 2021, des réclamations ont été observées relatives à la taxe du Service de stationnement réglementé (SER), en raison des retards dans la gestion et le traitement des inscriptions, radiations et modifications par le biais de la ligne téléphonique Línea Madrid 010, ainsi que de la difficulté et du retard au moment d'obtenir un rendez-vous pour effectuer ces formalités.

Des réclamations ont de même été détectées concernant les radiations dans le SER suite à des incidences survenues dans le traitement des renouvellements (absence de confirmation) dans ce Service, et des difficultés au moment du traitement par téléphone du changement de plaque d'immatriculation dans l'autorisation du SER. Des plaintes sont également relevées relatives à l'absence de confirmation des paiements effectués pour l'inscription et le renouvellement dans le SER (*plaque d'immatriculation non autorisée, paiement non autorisé, etc.*).

D'autre part, certaines réclamations relatives au fait que les conditions d'obtention de la carte de stationnement réglementé en cas d'usufruit devraient être modifiées et ne pas exiger de document public accréditant le droit d'usage (*acte authentique, décision de justice, etc.*) ont été incorporées dans le Système.

En ce qui concerne la taxe régulant les points de passage des véhicules (TPV), il est vérifié qu'il existe des réclamations aux contenus très divers, qui touchent principalement la notification du gué aux contribuables qui ne sont pas titulaires de l'autorisation, les difficultés qui surviennent lors du traitement d'une modification de l'autorisation (principalement par le biais du 010), l'absence de réponse à une demande d'inscription, la réclamation de la dette par voie de contrainte sans avoir reçu de notification de réception dans la période volontaire, les demandes de remboursement présentées à la suite de paiements en double qui ne sont pas résolues et, enfin, les demandes d'informations sur le mode de calcul de la taxe.

En ce qui concerne la taxe pour l'usage privé et l'exploitation spéciale du domaine public local (clôtures, échafaudages et similaires), des plaintes ont été détectées concernant l'installation de conteneurs et/ou de sacs de déchets de construction et de démolition (R.C.D. selon ses sigles en espagnol) dans lesquelles il est mis en relief que le site Internet présente continuellement des erreurs, par exemple, des erreurs dans l'indication de l'emplacement du conteneur, des messages indiquant qu'une erreur s'est produite et que le montant ne peut être calculé, des erreurs dans la non-collecte des données du conteneur dans la section 6 (données et période d'occupation) et des erreurs générales de traitement (lorsque vous cliquez sur continuer, dans la fenêtre de paiement, toutes les données de l'objet fiscal apparaissent en blanc et en gris, de sorte qu'elles ne peuvent pas être saisies manuellement ; le traitement en ligne pour la demande d'installation de conteneurs sur la voie publique ne fonctionne pas, etc.).

Au cours de l'année 2021, le nombre de réclamations relatives au fonctionnement des centres sportifs municipaux a été réduit. En ce qui concerne ce type de S. et R., il convient d'indiquer qu'il a été répondu à de nombreuses réclamations concernant les cas dans lesquels les remboursements susmentionnés sont applicables, et il faut distinguer entre ceux qui sont des activités dirigées (présence et places fixes), dans lesquels la compensation n'est pas applicable conformément aux dispositions de l'accord plénier sur les prix publics, qui stipule que la suspension de plus d'une session mensuelle est nécessaire pour procéder au remboursement du montant payé pour les sessions suspendues ; et ceux concernant des activités ouvertes ou

à usage libre, lorsque les réclamants ont été informés que, sur demande, le montant payé pour la session peut être versé dans le portefeuille virtuel des personnes concernées.

D'autre part, il existe un nombre important de réclamations demandant le remboursement du montant pour des services dont on n'a pas profité dû à des causes climatiques.

Des réclamations ont également été incorporées dans le Système tant en raison de l'impossibilité d'annuler des réservations et des difficultés au moment de pouvoir gérer les changements d'horaires des piscines et des centres sportifs, qu'en raison d'erreurs au moment d'effectuer le paiement. Un autre groupe de plaintes concernent la non-réception du code QR ou sa réception trop tardive (code résultant indispensable pour accéder aux installations).

Tout au long de l'année 2021, les demandes de remboursement concernant la régulation des forfaits à usages multiples et de physiothérapie ont continué à être reçues.

En ce qui concerne les prix publics correspondant aux prestations de services pour des activités sociales, culturelles et de divertissement, de plaintes ont continué d'être reçues tout au long de l'année 2021 au sujet des activités développées dans les centres culturels municipaux. Les réclamations sont motivées par la non-demande d'enseignants ou par l'adéquation de ces derniers, par la modification des niveaux des cours ou ateliers, une fois qu'ils ont commencé, ou par l'inadéquation du contenu des cours à leur dénomination, entre autres.

20.5. Recouvrement de l'Administration

Cette matière rassemble un nombre élevé de réclamations dans lesquelles, en raison de leur incidence numérique sur le nombre total de S. et R. fiscales, trois sous-matières sont mises en relief :

- Saisies, majorations et intérêts de retard
- Certificats et justificatifs
- Paiement à la carte (PAC)

En ce qui concerne les saisies, les majorations et les intérêts de retard, les principales raisons de réclamation concernent les demandes de remboursement ou d'annulation de la majoration exécutoire de cinq pour cent (les citoyens déclarent ne pas avoir reçu de notification du règlement), les erreurs sur le site Internet au moment d'effectuer le paiement, ainsi que le manque d'attention de la ligne d'assistance aux citoyens dans les derniers jours du paiement de l'IBI et de l'IVTM.

D'autre part, une fois le moyen de contrainte engagé, et surtout après la réalisation des saisies, les plaintes se concentrent sur l'absence de notification du règlement et/ou de la sanction et de la contrainte, celles relatives au manque d'informations à l'égard des dettes ayant donné lieu à ces saisies présentant une incidence particulière.

Dans la sous-matière des saisies, il est nécessaire de mentionner celles qui prétendent que les limites établies dans l'article 171.3 de la loi espagnole n° 58/2003, du 17 décembre 2003, en matière fiscale, article qui régleme les limitations établies dans la loi espagnole n° 1/2000, du 7 janvier 2000, de procédure civile, n'ont pas été respectées lorsque le compte affecté par la saisie est habituellement utilisé pour le paiement de salaires, traitements ou pensions.

ANNEXE - RÉSUMÉ GÉNÉRAL S. et R. ANNUEL 2021

- **INTRODUCTION INITIALE DES DEMANDES** : elle correspond au nombre de demandes qui ont été reçues dans le Système S. et R. au sujet desquelles aucun processus de supervision n'a jusqu'à présent été effectué par le Service des suggestions et réclamations.

	2021	%
Entrée initiale S. et R. générales	77 331	92,60 %
Entrée initiale S. et R. fiscales	6 177	7,40 %
TOTAL	83 508	100,00 %

- *Distribution par type de S. et R.*

S. et R. générales + S. et R. fiscales	2021	%
Suggestions	10 228	12,25 %
Réclamations	70 789	84,77 %
Félicitations	2 018	2,42 %
Demandes d'information	473	0,57 %
TOTAL	83 508	100,00 %

- **ENTRÉE TOTALE DE DEMANDES** : elle correspond au nombre final de demandes enregistrées dans le Système S. et R. après avoir effectué les processus de répartition par caractère multiple, inscriptions directes, etc.

	2021	%
Total entrée dans le Système S. et R. générales	85 159	93,24 %
Entrée initiale S. et R. générales	77 331	
Inscription caractère multiple (S. et R. générales)	7 828	
Total entrée dans le Système S. et R. fiscales	6 177	6,76 %
Nombre final demandes avec inscription dans le système	91 336	100,00 %

- *Répartition par canal d'entrée*

S. et R. générales		2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	53 277	62,56 %	96,22 %
	Autres	2 091	2,46 %	3,78 %
	TOTAL	55 368	65,02 %	100,00 %

Téléphone 010	25 215	29,61 %
---------------	--------	---------

En présentiel	4 521	5,31 %
---------------	-------	--------

Courrier postal	55	0,06 %
-----------------	----	--------

TOTAL	85 159	100,00 %
--------------	---------------	-----------------

S. et R. fiscales		2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	3 317	53,70 %	83,05 %
	Autres	677	10,96 %	16,95 %
	TOTAL	3 994	64,66 %	100,00 %
Téléphone 010		1 688	27,33 %	
En présentiel		492	7,97 %	
Courrier postal		3	0,05 %	
TOTAL		6 177	100,00 %	

S. et R. générales + fiscales		2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	56 594	61,96 %	95,34 %
	Autres	2 768	3,03 %	4,66 %
	TOTAL	59 362	64,99 %	100,00 %
Téléphone 010		26 903	29,45 %	
En présentiel		5 013	5,49 %	
Courrier postal		58	0,06 %	
TOTAL		91 336	100,00 %	

- **S. et R. GÉNÉRALES :** Ce chapitre présente à la fois les données relatives aux activités menées directement par le Service des suggestions et réclamations et qui impliquent l'achèvement du traitement en tant que S. et R. générale, et les données de gestion et de traitement par les Unités de gestion.

- *Activités du Service des suggestions et réclamations (Unité de contrôle)*

TÂCHES		2021
Résolution dans l'unité de supervision	Pour posséder un caractère multiple	3 714
	Pour changement de procédure	2 932
	Répondues	172
	Non admises	3 961
TOTAL		10 779

	2021
Temps moyen de résolution en jours calendrier	4,18

	2021	% par rapport à l'entrée totale
S. et R. générales assignées aux unités de gestion	74 380	87,34 %

○ *Traitement par les unités de gestion*

	2021
S. et R. assignées aux unités de gestion	74 380
S. et R. dérivées par les unités de gestion vers AVISOS-MADRID et SACPM	16 350
S. et R. traitées par les unités de gestion	58 030

○ *Répartition par type de S. et R. (traitées par les unités de gestion)*

	2021	%
Suggestions	8 065	13,90 %
Réclamations	48 101	82,89 %
Félicitations	1 862	3,21 %
TOTAL	58 028	100,00 %

○ *Classification par matières*

Matière	TOTAL	%
Environnement	20 261	34,92 %
Mobilité, Transports et Contraventions	12 710	21,90 %
Sports	5 524	9,52 %
Attention aux Citoyens	4 284	7,38 %
Voies et espaces publics	3 553	6,12 %
Services sociaux	2 866	4,94 %
Sécurité et Urgences	1 978	3,41 %
Éducation et Jeunesse	1 517	2,61 %
Culture	1 364	2,35 %
Urbanisme	1 326	2,29 %
Administration de la ville et Fiscalité	1 002	1,73 %
Santé	722	1,24 %
Économie et Développement technologique	639	1,10 %
Emploi	190	0,33 %
Cohésion sociale	57	0,10 %
Logement	31	0,05 %
Tourisme	3	0,01 %
Relations internationales	1	0,00 %
Total	58 028	100,00 %

○ *Résolution des S. et R.*

	2021	%
Répondues	53 082	91,48 %
Répondues hors délai	1 189	2,05 %
Non admises	3 757	6,47 %
TOTAL	58 028	100,00 %

○ *Temps moyen de réponse*

	2021
Temps moyen de réponse en jours calendrier	29,16

○ *Pourcentage de réponses par tranches de temps*

	2021
20 jours calendrier ou moins	46,41 %
45 jours calendrier ou moins	72,55 %

- **S. et R. FISCALES :** cette section recueille les données relatives à la gestion menée par le Département des S. et R. fiscales rattaché au Service des suggestions et réclamations.

- *Activités Département S. et R. fiscales*

	2021	% par rapport au total des S. et R. dans le Système
Entrée initiale S. et R. fiscales	6 177	7,40 %
Changement de procédure vers S. et R. générales	365	
Nombre final traitement de S. et R. fiscales	5 812	

- *Distribution par type de S. et R.*

	2021	%
Suggestions	179	3,08 %
Réclamations	5 110	87,92 %
Félicitations	77	1,32 %
Demandes d'information	446	7,67 %
TOTAL	5 812	100,00 %

- *Classification par matières*

Matière	2021	%
Collecte	1 906	32,79 %
Taxes et prix publics	1 298	22,33 %
Assistance contribuable	1 041	17,91 %
I.B.I.	616	10,60 %
I.I.V.T.N.U.	432	7,43 %
IVTM	412	7,09 %
Affaires générales	47	0,81 %
I.C.I.O.	32	0,55 %
I.A.E.	28	0,48 %
TOTAL	5 812	100,00 %

- *Résolution*

	2021	%
Répondues	5 347	92,00 %
Répondues hors délai	15	0,26 %
Non admises	450	7,74 %
TOTAL	5 812	100,00 %

- *Temps moyen de réponse*

	2021
Temps moyen de réponse en jours calendrier	22,41

- *Pourcentage de réponses par tranches de temps*

	2021
20 jours calendrier ou moins	60,00 %
45 jours calendrier ou moins	79,82 %



JUIN 2022

Résumé exécutif
Mémoire annuel 2021 S. et R.