

# RÉSUMÉ EXÉCUTIF

---

## Rapport

**Suggestions  
et  
Réclamations**

**Premier  
semestre  
2020**



## 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

**Marta Avendaño Pérez**

Chef du Département des suggestions et réclamations générales

**Lourdes Mejías Lucas**

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

### Équipe Service des suggestions et réclamations :

**Abello Fernandez, Helena**

**Aguilera Pastor, María Victoria**

**Beltran Fernandez, Emilio**

**Borrego Morillo, Juan Luis**

**Hervas Vazquez, Lorenzo**

**del Olmo Díaz, Jose Vicente**

**Latorre Gadea, Aranzazu**

**Martinez Millet, Laura**

**Mateos Cantero, Almudena**

**Moreno Muñoz, Ana María**

### Illustration première de couverture :

Nouveau siège de l'Aire déléguée aux sports

Site Internet institutionnel : [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### Illustration quatrième de couverture :

Centre culturel Galileo

Site Internet institutionnel : [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

**Novembre 2021 Mairie de Madrid**

Aire de gouvernement de la vice-mairie

Aire 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 la qualité

Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation



## INDEX

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME S. et R.</b> .....	<b>4</b>
1.1. ENTRÉE INITIALE.....	4
1.2. ENTRÉE TOTALE.....	6
1.2.1. Département de coordination des S. et R. générales.....	6
1.2.2. Département des S. et R. fiscales.....	7
1.2.3. Chiffres globaux: S. et R. générales + S. et R. fiscales.....	8
1.2.4. Canal d'entrée.....	8
<b>2. S. et R. GÉNÉRALES</b> .....	<b>9</b>
2.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION.....	9
2.2. ANALYSE PAR TYPE DE S. et R.....	10
2.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES.....	10
2.4. RÉOLUTION DES S. et R.....	16
2.4.1. Chiffres globaux.....	16
2.4.2. Analyse de la résolution par aires organisationnelles.....	16
2.5. TEMPS DE TRAITEMENT.....	17
<b>3. S. et R. FISCALES</b> .....	<b>18</b>
3.1. TYPE DE S. et R.....	18
3.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES.....	18
3.3. RÉOLUTION DES S. et R.....	22
3.4. TEMPS DE TRAITEMENT.....	22
<b>RÉSUMÉ GÉNÉRAL DU PREMIER SEMESTRE 2020</b> .....	<b>24</b>

## INTRODUCTION

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, établit expressément 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. Dans cette ordonnance l'information et l'assistance sont définies en tant que droits essentiels dans le cadre des relations entre la Mairie de Madrid et les citoyens. Preuve en est que le titre III de l'Ordonnance en matière d'assistance aux citoyens et d'administration électronique développe le droit de toutes les personnes de présenter des suggestions, réclamations et félicitations.

Le but de ce rapport est de se conformer aux dispositions de l'Accord de l'Assemblée plénière du 17 juin 2011, dans lequel il est établi que tous les six mois les membres de la Commission spéciale des suggestions et réclamations seront informés sur la situation du Système S. et R. au moyen d'informations quantitatives sur les suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information<sup>1</sup> présentées par les citoyens.

Du point de vue formel, à la suite de l'introduction ce Rapport commence par un résumé général de l'ensemble des traitements dans le Système S. et R., avec leur situation au mois de septembre 2020, dans le but de recueillir la gestion complète de toutes les demandes enregistrées dans le Système S. et R. entre le 1er janvier et le 30 juin 2020.

<sup>1</sup> La Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation ne gère exclusivement que les demandes d'information de nature fiscale. La

## 1. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME S. et R.

Cette section est dédiée à l'analyse des données d'entrée dans le Système S. et R. des demandes présentées par les citoyens.

### 1.1. ENTRÉE INITIALE

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

- Canal télématique :
  - Internet : présentation via le formulaire disponible sur le site Internet municipal ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)) et l'entrée par téléphones portables, pour lesquels il existe une adaptation spéciale du site Internet à des environnements de smartphones. Disponibles 24/24 tous les jours de l'année.
  - Autres : il s'agit d'inscriptions résultant de la réception de messages de courrier électronique qui contiennent des suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information (de nature fiscale), ainsi que d'écrits transmis par la Communauté de Madrid et, en général, par d'autres Administrations publiques lorsque des questions qui relèvent de la compétence de la Mairie de Madrid leur sont exposées.
- Canal téléphonique :
  - Téléphone 010 Línea Madrid : disponible 24/24 tous les jours de l'année.
- En présentiel :

compétence et la gestion des demandes d'information de nature générale relève de la Direction générale de l'assistance aux citoyens.

- 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 aires de gouvernement.

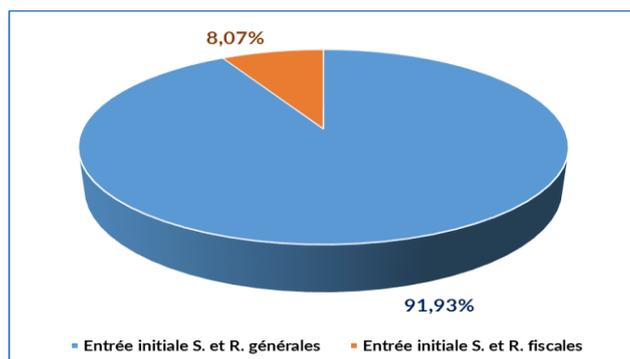
Que ce soit en ce qui concerne les demandes de nature générale ou fiscale, des *processus d'enregistrement* manuel dans le Système S. et R. sont menés au sein du Système S. et R. dans les cas suivants : écrits transmis par différents organismes publics (Communauté de Madrid, entreprises municipales, etc.); écrits présentés à travers les Registres municipaux mais qui, pour diverses raisons, n'ont pas été introduits dans l'application, et ceux qui ont été reçus par courrier postal ou à travers les adresses de courrier électronique du Service des suggestions et réclamations : [sugyreclamaciones@madrid.es](mailto:sugyreclamaciones@madrid.es); [sytributaria@madrid.es](mailto:sytributaria@madrid.es)

À travers ces voies 383 demandes de nature générale et 64 demandes de nature fiscale ont été reçues et enregistrées dans le Système S. et R. au cours du premier semestre 2020.

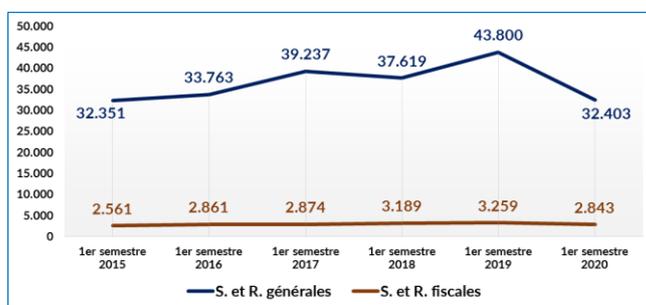
À la suite de l'entrée de S. et R. à travers les canaux susmentionnés et des inscriptions manuelles effectuées par le Service des suggestions et réclamations le nombre total de demandes présentées par les citoyens durant le premier semestre de l'année 2020 s'est élevé à 35 246.

1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
34 912	36 624	42 111	40 808	47 059	35 246

Durant le premier semestre 2020 la répartition selon le type de demande a été la suivante :



L'évolution par type de demande et les variations au cours des premiers semestres dans la série 2015-2019 figurent sur le graphique ci-dessous :



Les données ventilées par type de dossier du total de l'entrée initiale figurent sur le tableau suivant :

S. et R. générales + S. et R. fiscales	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Suggestions	5 528	15,68%
Réclamations	28 207	80,03%
Félicitations	1 094	3,10%
Demandes d'information	417	1,18%
<b>Total</b>	<b>35 246</b>	<b>100,00%</b>

Dans la série premier semestre 2015 - premier semestre 2020 les données d'entrée initiale ventilées par type de S. et R. figurent - et sont comparées - sur le tableau suivant afin d'analyser leur évolution :

S. et R. générales + S. et R. fiscales	1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Suggestions	6 412	7 212	8 021	7 637	7 611	5 528
Réclamations	27 621	28 264	32 653	31 721	37 734	28 207
Félicitations	763	974	1 161	1 104	1 302	1 094
Demandes d'information	116	174	276	346	412	417
<b>Total entrée initiale</b>	<b>34 912</b>	<b>36 624</b>	<b>42 111</b>	<b>40 808</b>	<b>47 059</b>	<b>35 246</b>

## 1.2. ENTRÉE TOTALE

Les activités de gestion de la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation commencent par la lecture de toutes les demandes enregistrées dans le système. Cela fait, une gestion différente est menée en fonction du type de S. et R.

### 1.2.1. Département de coordination des S. et R. générales

La Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation intervient, à travers le Département de coordination des suggestions et réclamations générales, en tant qu'unité de supervision du Système S. et R. Ses activités commencent par l'analyse quotidienne des demandes présentées par les citoyens à travers l'un des canaux existants à la Mairie de Madrid.

Conformément au modèle décentralisé établi (système de collaboration entre la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation et les unités de gestion), ses activités concrètes, du point de vue de la gestion du Système S. et R., sont les suivantes :

- Processus d'assignation aux unités de gestion : 31 027 (y compris les 3 615 S. et R. générales classées dans cette catégorie en raison de leur nature multiple).
- Processus de répartition des demandes initiales (il en est ainsi dans le cas des dénommées « S. et R. de nature multiple »), du fait que dans un même écrit figurent plusieurs questions qui, du point de vue des compétences, relèvent de différentes unités de gestion. Au cours du premier semestre 2020 les demandes inscrites dans le Système S. et R. conformément à leur répartition se sont élevées au nombre de 3 615.
- Non-admission de demandes. Ce traitement implique une gestion complète

de la S. et R. étant donné qu'il comporte une réponse aux personnes intéressées exposant les raisons pour lesquelles leur demande ne peut pas être incorporée dans le Système S. et R. Il s'agit d'écrits qui font référence à des questions subordonnées à des procédures et formalités régulées dans une réglementation spécifique. Ces écrits ne sont pas non plus admis dans d'autres cas, par exemple lorsque leur contenu réitère une demande présentée quelques heures ou jours auparavant ; lorsque des données minimums nécessaires pour pouvoir les traiter font défaut ; lorsque la question exposée ne relève pas de la compétence de la Mairie mais d'une autre Administration publique ou d'entreprises municipales disposant de leur propre système de suggestions et réclamations, ou du fait de leur caractère injurieux, entre autres. 1 837 demandes.

- Inscription dans le Système S. et R. des demandes figurant dans les écrits transmis par les différentes Administrations publiques et organismes (Communauté de Madrid, entreprises municipales, etc.), des demandes présentées à travers les bureaux du Registre municipal qui n'ont pas été mécanisées dans l'application institutionnelle de la Mairie de gestion des S. et R., et également des demandes reçues par courrier électronique via [sugyrecclamaciones@madrid.es](mailto:sugyrecclamaciones@madrid.es). Pendant le premier semestre 2020 un total de 383 inscriptions manuelles a été effectué (nombre inclus dans les 32 403 demandes initiales).
- Changements de procédure. 1 364.
- Réponse directe aux S. et R. de la part de la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation. 81 demandes.

		1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Allocation	Unités de gestion	28 566	32 091	36 595	34 038	41 409	31 027
Inscription	Génération pour caractère multiple	4 008	5 793	3 418	2 857	3 854	3 598
	Inscription directe de S. et R.	136	46	155	560	333	383
	<b>Total</b>	<b>4 144</b>	<b>5 839</b>	<b>3 573</b>	<b>3 417</b>	<b>4 187</b>	<b>3 981</b>
Résolution	Pour caractère multiple	1 959	2 555	1 597	1 297	1 638	1 707
	Pour changement de procédure	953	1 470	1 550	1 872	2 059	1 364
	Répondues	294	136	117	299	120	81
	Non admises	4 217	3 277	2 624	2 960	2 417	1 837
	Incidents techniques	373	27	10	4	11	2
	<b>Total</b>	<b>7 796</b>	<b>7 465</b>	<b>5 898</b>	<b>6 432</b>	<b>6 245</b>	<b>4 991</b>

En conséquence, le nombre final de demandes incorporées dans le Système S. et R. en vue de leur traitement se compose de l'entrée initiale, 32 403 (y compris les inscriptions manuelles : 383), plus les 3 615 S. et R. générées du fait de leur « *caractère multiple* » : 36 018. Cela implique que l'entrée totale a baissé de 24% au premier semestre de 2020 par rapport au premier semestre 2019. En ce qui concerne les inscriptions effectuées pour leur caractère multiple, il s'est produit une diminution de 7% au premier semestre 2020 par rapport au premier semestre de l'année 2019.

	1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
ENTRÉE INITIALE S. et R. générales	32 351	33 763	39 237	37 619	43 800	32 403
INSCRIPTION nature multiple	4 008	5 793	3 418	2 857	3 854	3 615
<b>Entrée totale S. et R. générales</b>	<b>36 359</b>	<b>39 556</b>	<b>42 655</b>	<b>40 476</b>	<b>47 654</b>	<b>36 018</b>

### 1.2.2. Département 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 effectuée, à travers le Département des S. et R. fiscales, les tâches suivantes en relation avec les demandes enregistrées dans le système :

- Inscription dans le Système S. et R. -64. Des écrits transmis par les différentes

Administrations publiques et organismes (Communauté de Madrid, entreprises municipales, etc.), des demandes présentées à travers les bureaux du Registre municipal qui n'ont pas été mécanisées dans l'application institutionnelle de la Mairie de gestion des S. et R., et également des demandes reçues par courrier électronique via [sytributaria@madrid.es](mailto:sytributaria@madrid.es).

- Changements de procédure - 127.
- Non-admission de demandes - 172. Ce traitement inclut une réponse aux citoyens en exposant les raisons pour lesquelles leurs demandes ne peuvent pas être incorporées dans le Système S. et R. Il s'agit d'écrits qui font référence à des questions subordonnées à des procédures et formalités régulées dans une réglementation spécifique. Il est à relever que ces écrits ne sont pas non plus admis dans les cas suivants : réitération du contenu d'une demande présentée quelques heures ou jours auparavant (dans un tel cas une communication est adressée rendant compte de la jonction de ces deux demandes) ; lorsque des données minimums nécessaires pour pouvoir les traiter font défaut ou lorsque la question exposée ne relève pas de la compétence de la Mairie mais d'une autre Administration publique.

		1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Inscription	Inscription directe de S. et R.	279	177	147	198	60	64
Résolution	Pour changement de procédure	152	260	263	252	236	127
	Non admises	200	107	52	213	272	172
	Désistement	0	0	0	0	1	0
	<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>367</b>	<b>315</b>	<b>465</b>	<b>509</b>	<b>299</b>

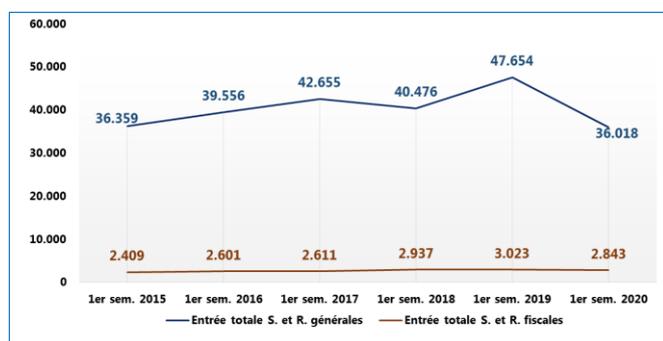
L'entrée totale de S. et R. de nature fiscale a enregistré une baisse de 6% au premier

semestre de l'année 2020 en comparaison avec le premier semestre 2019.

	1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Entrée totale S. et R. fiscales	2 409	2 601	2 611	2 937	3 023	2 843

### 1.2.3. Chiffres globaux: S. et R. générales + S. et R. fiscales

Le nombre de demandes finalement incorporées dans le système pendant le premier semestre 2020 s'est élevé à 38 861. Les données de l'évolution figurent sur le tableau et les graphiques suivants :



	1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Entrée totale système	38 768	42 157	45 266	43 413	50 677	38 861

### 1.2.4. 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 (essentiellement via le formulaire en ligne sur le Site Internet municipal et son adaptation pour smartphones).

Au premier semestre 2020, les données conjointes des S. et R. générales et des S. et R. fiscales (38 861) sont, selon le type de canal d'entrée, les suivantes :

- **Canal télématique** qui représente 71% de l'entrée totale avec 27 580 demandes.

- **Canal téléphonique** (Téléphone 010), disponible 24/24 tous les jours de la semaine, lequel constitue la seconde voie d'entrée dans le système. Il représente 23%, avec 9 018 demandes.
- **En présentiel**, auprès des bureaux du Registre municipal (dans les Bureaux d'assistance aux citoyens Línea Madrid et dans d'autres locaux municipaux), 2 217 demandes (6%) ont été présentées.
- **Par courrier postal**, qui représente le pourcentage restant, 0,1%, avec 46 demandes.

S. et R. générales + S. et R. fiscales		1 <sup>er</sup> semestre 2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE
Télématique	Site Internet	19 233	49,49%
	Autres	8 347	21,48%
	<b>Total</b>	<b>27 580</b>	<b>70,97%</b>
Téléphone 010		9 018	23,21%
En présentiel		2 217	5,70%
Courrier postal		46	0,12%
<b>Total</b>		<b>38 861</b>	<b>100,00%</b>

Les données de l'évolution correspondant aux premiers semestres des années 2015-2020 figurent sur le tableau suivant :

S. et R. générales + S. et R. fiscales	1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Télématique	23 294	25 219	27 106	27 051	32 094	27 580
Téléphonique	11 273	12 749	13 906	11 525	13 392	9 018
En présentiel	4 304	4 417	4 470	5 013	5 111	2 217
Courrier postal	49	32	47	76	80	46
<b>Total</b>	<b>38 920</b>	<b>42 417</b>	<b>45 529</b>	<b>43 665</b>	<b>50 677</b>	<b>38 861</b>

## 2.S. et R. GÉNÉRALES

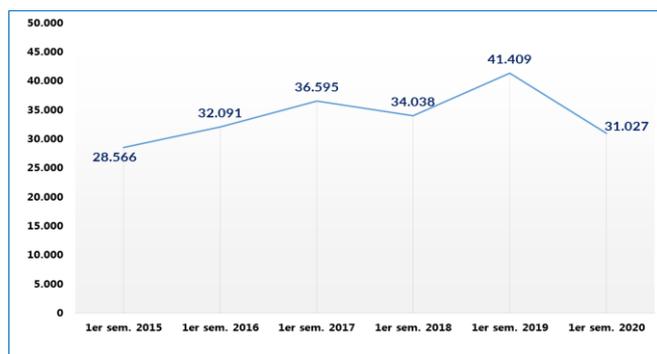
Le processus de supervision mené par la Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation quant à l'entrée **INITIALE** de S. et R. a été décrit de façon détaillée dans la première section de ce mémoire, ainsi que les processus d'inscription manuelle et les répartitions de demandes du fait de leur nature multiple permettant d'obtenir le nombre **TOTAL** de S. et R. finalement enregistrées dans le système au cours du premier semestre 2020.

En se basant sur ce nombre total (36 018 S. et R. générales) le Département de coordination des suggestions et réclamations générales réalise plusieurs gestions et tâches, telles que le changement de procédure, les réponses aux citoyens et la non-admission. Tout cela permet d'obtenir ce que l'on dénomme l'entrée **NETTE**, cette dernière étant celle qui est finalement dérivée vers les unités de gestion compétentes en fonction de la matière exposée par les citoyens dans chacune des demandes.

### 2.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION

Les unités de gestion se chargent de traiter les suggestions, réclamations et félicitations qui leur sont assignées et sont responsables du contrôle des délais et de la qualité des réponses. Celles-ci doivent en outre, dans le but de pouvoir assurer une évaluation et un suivi du processus de traitement, incorporer les rapports et autres données utilisés pour répondre aux citoyens.

À la suite de leur supervision un total de 31 027 demandes a été assigné durant le premier semestre de l'année 2020 aux unités de gestion, c'est-à-dire, 86% de l'entrée totale dans le Système S. et R. : 36 018 L'évolution (années 2015-2020) de l'assignation aux unités de gestion figure sur le graphique suivant :



Au cours du processus de gestion quelques unités prennent la décision de dériver 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.

Les systèmes dont disposent actuellement la Mairie de Madrid sont les suivants :

- **AVISOS MADRID :**
  - D.G. de la gestion et surveillance de la circulation.
  - D.G. des services de nettoyage et des déchets.
  - D.G. de la conservation des voies publiques et des infrastructures publiques.
  - D.G. de la durabilité et du contrôle environnemental.
  - D.G. de la gestion de l'eau et des zones vertes.
  - Madrid Salud.
- **SACPM :**
  - Direction générale de la police municipale.

Lorsque les S. et R. sont dérivées vers l'un des systèmes susmentionnés la demande correspondante passe en situation « Close » dans le Système S. et R., une communication étant alors adressée à la personne qui l'a présentée afin de lui notifier le changement de situation de son écrit dans le nouveau système, en lui fournissant simultanément un

numéro de référence qui lui permettra d'assurer son suivi. Au cours du premier semestre de l'année 2020, les résultats de la clôture de S. et R. du fait d'une dérivation vers d'autres systèmes municipaux ont été les suivants :



Par conséquent, sur le total des demandes initialement assignées (31 027) aux unités de gestion, après avoir soustrait celles qui ont été dérivées vers d'autres systèmes (5 050), les S. et R. générales qui ont finalement été gérées par les unités de gestion au cours du premier semestre 2020 s'élèvent à **25 977**.

Les données de l'évolution au cours de la période 2015-2020 des S. et R. qui ont finalement été gérées par les unités de gestion figurent sur le graphique suivant :



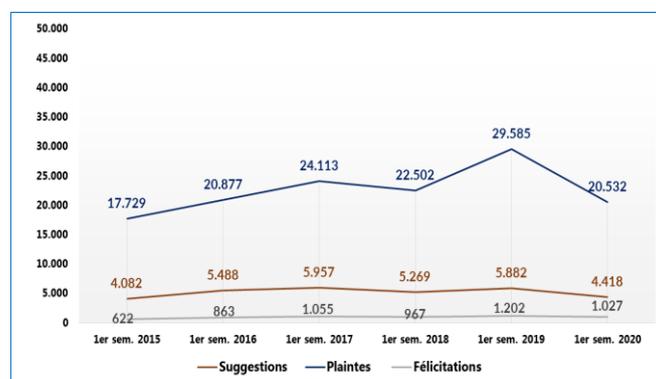
Pendant le premier semestre de 2020 la Mairie de Madrid a géré à travers le Système S. et R. 29% de demandes en moins qu'au cours du premier semestre 2019.

## 2.2. ANALYSE PAR TYPE DE S. et R.

Pour le premier semestre de l'année 2020, la répartition des 25 977 demandes traitées par les unités de gestion du Système S. et R. est la suivante :

	1 <sup>er</sup> semestre 2019	%
Suggestions	4 418	17,01%
Réclamations	20 532	79,04%
Félicitations	1 027	3,95%
<b>Total</b>	<b>25 977</b>	<b>100,00%</b>

Les données de l'évolution correspondant à la période du premier semestre de la série 2015-2020 figurent ci-dessous :



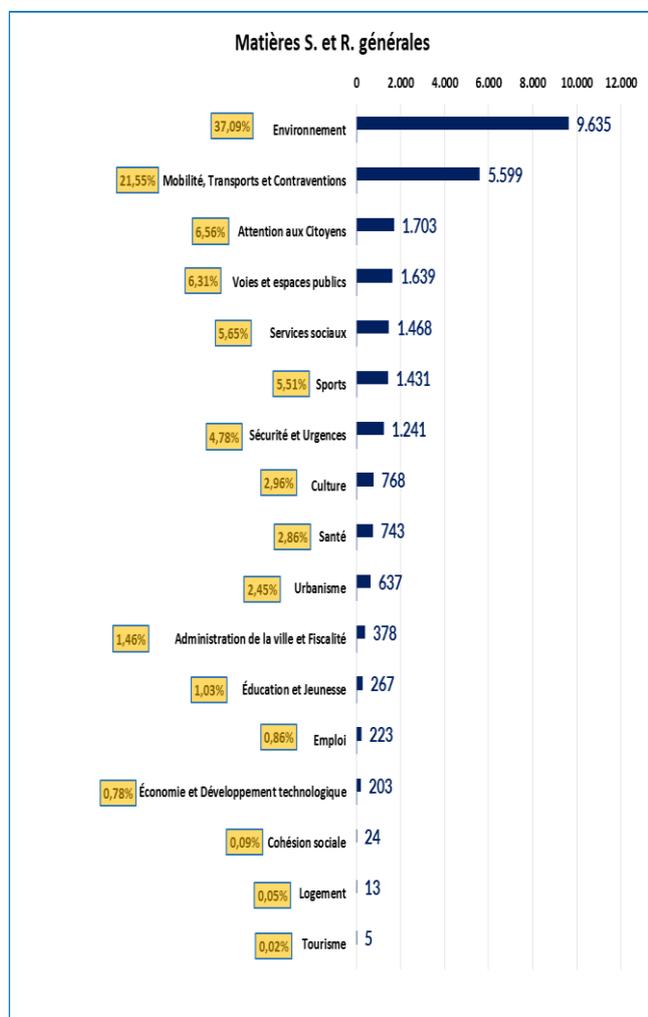
## 2.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

Le Système S. et R. dispose pour toutes les demandes de deux niveaux de base de classification : matière et sous-matière. La classification des S. et R. dans ces deux niveaux permet de procéder plus rapidement aux analyses des questions qui font le plus fréquemment l'objet de réclamations, suggestions ou félicitations de la part des citoyens.

Au cours du premier semestre de l'année 2020, les suggestions, réclamations et félicitations reçues ont majoritairement été classées dans la matière « *Environnement* » (37%), suivie par celle de « *Mobilité, transports et contraventions* » (22%). Cela implique que ces deux matières représentent dans leur

ensemble 59% des S. et R. traitées. Elles sont suivies, avec un nombre de demandes supérieur à 1 000, par les matières « Assistance aux citoyens », « Voies et espaces publics », « Services sociaux », « Sports » et « Sécurité et Urgences ». Dans tous les cas, les valeurs en pourcentage se situent entre 7% (la première matière susmentionnée) et 5% (la dernière).

Pour chacune de ces matières le nombre de demandes reçues et leur valeur en pourcentage par rapport au total de S. et R. figurent sur le graphique ci-dessous :



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

Matière	1er semestre 2015	1er semestre 2016	1er semestre 2017	1er semestre 2018	1er semestre 2019	1er Semestre 2020
Environnement	6 244	8 115	9 173	8 551	9 779	9 635
Mobilité, Transports et Contraventions	5 817	6 451	7 593	6 221	9 043	5 599
Attention aux Citoyens	1 238	1 582	1 699	1 613	2 534	1 703
Voies et espaces publics	1 612	2 087	3 335	3 128	3 699	1 639
Services sociaux	1 084	1 045	1 195	1 648	1 529	1 468
Sports	2 146	2 828	2 949	2 909	3 146	1 431
Sécurité et Urgences	1 066	1 187	1 104	990	949	1 241
Culture	1 113	1 263	1 251	1 486	1 272	768
Santé	480	516	566	356	2 371	743
Urbanisme	779	1 036	919	497	537	637
Administration de la ville et Fiscalité	254	471	498	275	641	378
Éducation et Jeunesse	258	320	366	501	344	267
Emploi	50	114	104	165	494	223
Économie et Développement technologique	272	169	286	272	273	203
Cohésion sociale	10	49	51	54	31	24
Logement	10	11	31	14	11	13
Tourisme	0	4	2	3	1	5
Construction Infrastructures	0	0	0	54	14	0
Relations internationales	0	0	3	1	1	0
<b>Total</b>	<b>22 433</b>	<b>27 248</b>	<b>31 125</b>	<b>28 738</b>	<b>36 669</b>	<b>25 977</b>

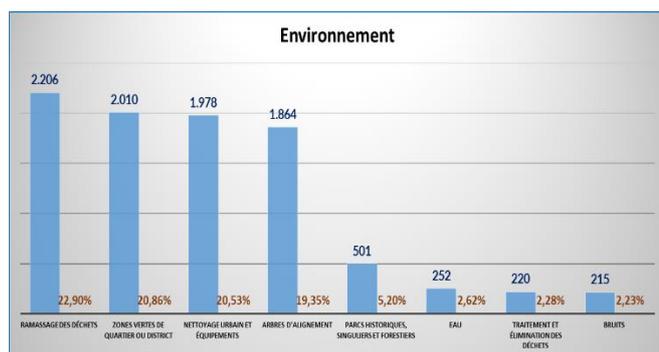
Les données qui figurent sur le tableau ci-dessus révèlent qu'au cours du premier semestre 2020 des baisses très importantes en pourcentage se sont produites par rapport à celui de 2019, comme dans le cas des matières « Santé » (69%), « Voies et espaces publics » (56%), « Sports » (55%), « Mobilité, transports et contraventions » (38%) et « Assistance aux citoyens » (33%).

En revanche, l'augmentation enregistrée dans la matière « Sécurité et Urgences » se détache particulièrement, ce qui se doit sans aucun doute aux demandes effectuées par les citoyens au sujet d'une présence et surveillance accrues de la part de la police des mesures de restriction adoptées lors du confinement à domicile et du déconfinement progressif, le nombre de félicitations liées au service de police fourni pendant cette même période étant également à relever.

Compte tenu des données obtenues il semble pertinent, afin de ne pas présenter de valeurs susceptibles de fausser l'étude, que les tableaux, graphiques et analyses élaborés à

posteriori n'incluent plus dorénavant les sous-matières affichant des valeurs inférieures à 2% par rapport au total des S. et R. de la matière correspondante. Les matières ayant reçu moins de 500 S. et R. ne sont pas non plus incluses dans l'analyse.

- **ENVIRONNEMENT**: 9 635 demandes, 37% du total.

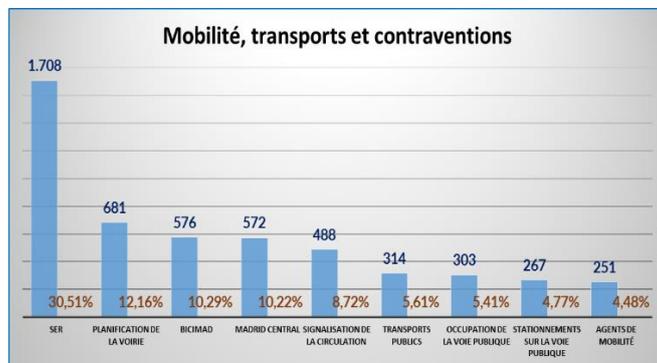


Le ramassage de déchets, la conservation et l'entretien des zones vertes, le nettoyage des rues et l'entretien et la conservation des arbres de la ville sont les sous-matières qui ont enregistré les pourcentages les plus élevés et qui, s'agissant de celles où le nombre de S. et R. est supérieur à 1 000, affichent des valeurs en pourcentage de 23%, dans le cas de la première sous-matière susmentionnée, et de 19%, dans celui de la dernière. Les deux premières (« Ramassage des déchets » et « Zones vertes de quartier ou district ») ont reçu un nombre supérieur à 2 000 S. et R. Celles-ci sont suivies, avec des valeurs proches de 2 000 S. et R., par les sous-matières « Nettoyage urbain et équipements » et « Arbres d'alignement ». Quant à la sous-matière « Parcs historiques et singuliers », qui a fait l'objet de 501 demandes (5%), elle enregistre par rapport à 2019 une croissance du nombre de réclamations et aussi de suggestions relatives aux mesures de fermeture adoptées durant la période de l'état d'alarme. Les autres sous-matières enregistrent des valeurs en pourcentage inférieures à 5% du total de la matière.

Dans le cadre de cette baisse générale l'on peut néanmoins souligner les hausses enregistrées par les sous-matières « Zones vertes de quartier ou district » (14%), « Parcs historiques et singuliers » (17%) et « Traitement et élimination des déchets » (45%), bien qu'il soit nécessaire au sujet de cette dernière de préciser que l'on y a classé les plaintes pour de mauvaises odeurs dues à de multiples causes dans la zone sud-est de Madrid.

Il est à noter que la sous-matière « Ramassage des déchets » se maintient pratiquement au même niveau (elle n'augmente que de 0,2%) tandis que celle de « Nettoyage urbain et équipements » baisse de 1,5% après avoir enregistré une forte hausse en 2019.

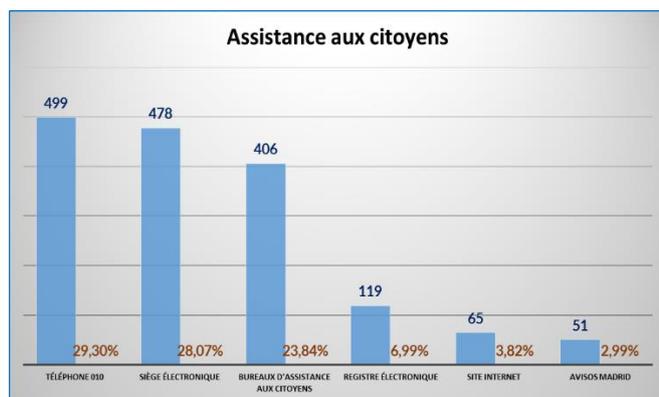
- **MOBILITÉ, TRANSPORTS ET CONTRAVENTIONS**: 5 559 demandes, 22% du total.



La sous-matière « Service de stationnement réglementé » (SER) est celle qui a reçu le plus grand nombre (1 708) de S. et R. pendant le premier semestre de l'année 2020, ce qui représente 31% du total de cette matière. En seconde position l'on trouve « Planification de la voirie », avec 681 demandes, soit 12% du total. « BiciMAD » et « Madrid Central » se situent légèrement au-dessus de 10% du total de cette matière.

Une étude comparative des années analysées permet de constater qu'au cours du premier semestre de l'année 2020 il s'est produit des baisses significatives dans la quasi-totalité des sous-matières, essentiellement dans le cas de « Madrid Central ».

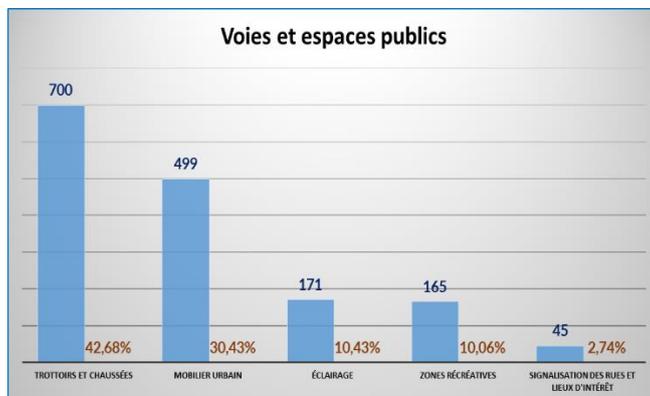
- **ASSISTANCE AUX CITOYENS** : 1 703 S. et R., 7% du total traité.



La sous-matière « Téléphone 010 » est celle qui concentre le plus grand nombre de demandes, ce qui représente 29% du total de cette matière, suivie par celle de « Bureaux d'assistance aux citoyens (OAC) », avec 24%.

En ce qui concerne les baisses, l'analyse des données permet de porter l'accent sur celle enregistrée dans les « Bureaux d'assistance aux citoyens » (il ne faut pas oublier que ces derniers ont été fermés pendant près de deux mois, du 13 mars au 8 mai). L'on peut d'autre part souligner également la hausse importante recueillie dans la sous-matière « Registre électronique » en raison de problèmes survenus lorsque la présentation en présentiel ne pouvait pas être effectuée. L'on peut finalement relever l'augmentation de la sous-matière « Avisos Madrid » (introduite dans la classification en 2019), le nombre de S. et R. n'étant toutefois pas très important en valeurs absolues.

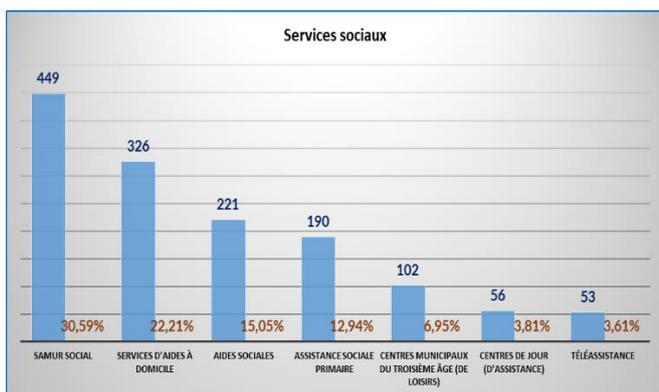
- **VOIES ET ESPACES PUBLICS** : 1 639 S. et R., 6% du total traité.



L'état et l'entretien des rues, ainsi que la dotation, la disposition et l'entretien du mobilier urbain sont les questions qui ont reçu, par le biais des deux sous-matières principales de cette matière, le plus de S. et R. Dans le cas de la sous-matière « Trottoirs et chaussées » celle-ci représente 43% ; il ne faut néanmoins pas oublier à cet égard qu'en 2019 elle représentait 53% ; dans le cas de la sous-matière « Mobilier urbain » les S. et R. représentent 30%. Il est enfin à noter que les sous-matières « Éclairage » et « Zones récréatives » représentent chacune 10%.

L'analyse de la variation interannuelle permet de constater que toutes les sous-matières enregistrent une baisse significative. Il est également intéressant de prendre note de l'évolution, tout au long des différentes années étudiées, du poids en pourcentage de chaque sous-matière dans l'ensemble de la matière, étant donné qu'il démontre qu'il s'est produit une baisse remarquable dans celle de « Trottoirs et chaussées » alors qu'en revanche celle de « Mobilier urbain » est à la hausse.

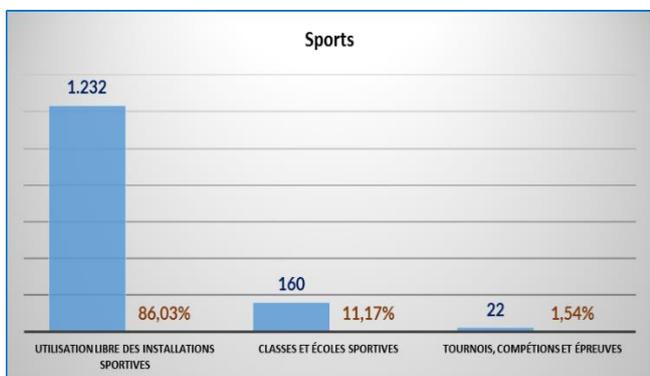
- **SERVICES SOCIAUX** : 1 468 S. et R., 6% du total traité.



La sous-matière « *SAMUR Social* » représente 30% du total de cette matière et se situe en première position avec 449 demandes. Elle est suivie par les sous-matières « *Services d'aide à domicile* », « *Aides sociales* » et « *Assistance sociale primaire* », dont les valeurs en pourcentage sont de 22%, 15% et 13%.

L'analyse, tout au long de la période prise en considération, du niveau respectif d'importance de chaque sous-matière au sein du total de cette matière permet de constater l'effet de la pandémie sur cette matière. Ainsi, la situation des personnes sans abri et d'autres groupes de personnes avec une vulnérabilité élevée, ainsi que des services à domicile et des aides sociales, ont concentré la plupart des demandes au détriment des centres du troisième âge (de loisirs), ce qui met en lumière les problèmes et besoins des citoyens.

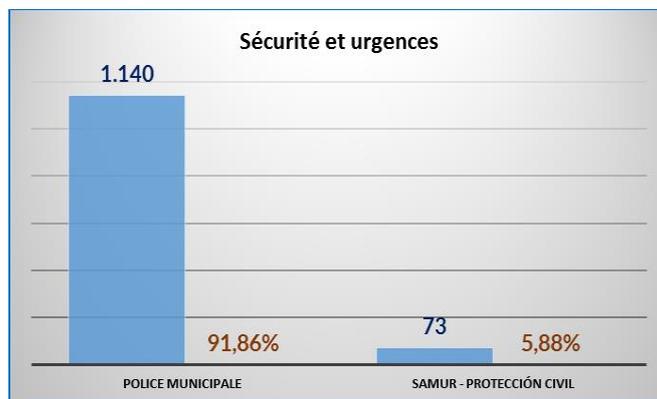
- **SPORTS:** 1 431 S. et R., 6% du total traité.



La sous-matière « *Utilisation libre des installations sportives* » recueille les S. et R. reçues au sujet des centres sportifs municipaux et des installations sportives municipales de base à l'air libre. Les principaux motifs des plaintes ou propositions font référence à l'état et à l'entretien des installations, leur valeur en pourcentage atteignant 86% de toutes celles qui ont été reçues dans la matière « *Sports* ». Par niveau d'importance l'autre sous-matière est celle de « *Classes et écoles sportives* » avec 11%, laquelle recueille essentiellement toutes les plaintes enregistrées pour des annulations d'activités dirigées, le manque de professeurs en raison de remplacements tardifs, l'état déficient du matériel sportif utilisé durant les cours, la compétence des professeurs, ainsi que des plaintes relatives à la fermeture des centres, etc.

Il est à relever que durant le premier semestre 2020 toutes les sous-matières de la matière « *Sports* » sont en baisse par rapport au premier semestre 2019, l'accent devant être porté sur celles qui ont été reçues dans la sous-matière « *Classes et écoles sportives* ».

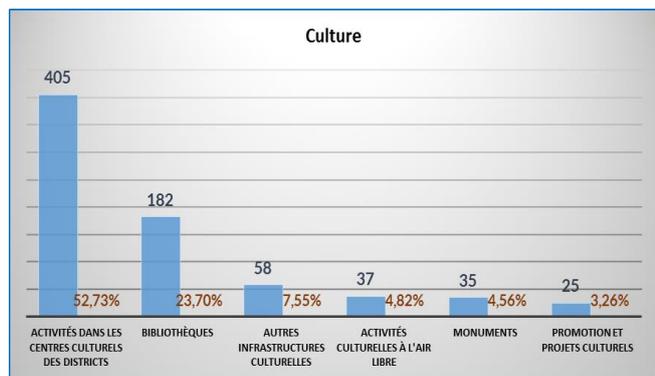
- **SÉCURITÉ ET URGENCES:** 1 241 S. et R., 5% du total traité.



La sous-matière « *Police municipale* » est celle qui enregistre le plus grand nombre de S. et R., avec 92% du total de la matière « *Sécurité et*

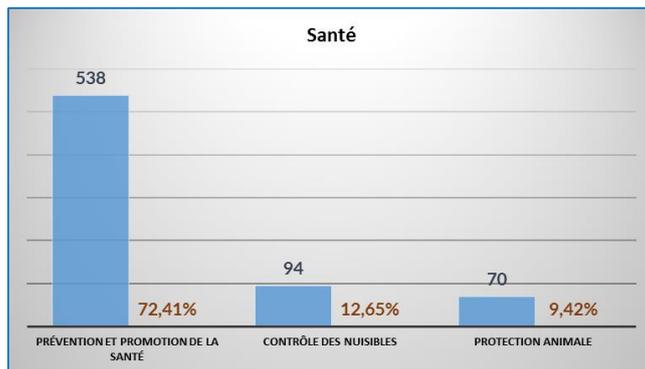
Urgences ». Il faut tenir compte du fait que celles-ci ne font pour la plupart pas référence à des interventions de la police mais qu'elles réclament une présence et une activité accrues du service en vue de dissuader ou de sanctionner des comportements inciviques qui ont affecté les citoyens au cours de cette période, et ce essentiellement quant au contrôle des mesures restrictives de l'état d'alarme. Il s'agit de demandes portant sur une intervention de la police permettant de garantir le respect de ces mesures.

- **CULTURE:** 768 S. et R., 3% des traitements.



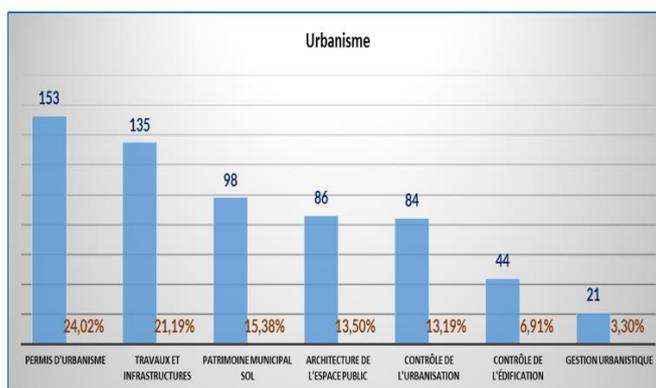
Les sous-matières « *Activités dans les centres culturels des districts* » et « *Bibliothèques publiques* » recueillent 77% des S. et R. enregistrées dans cette matière. Ces dernières se réfèrent notamment aux problèmes liés à la fermeture des centres ainsi que, comme tous les ans, à des plaintes relatives aux activités programmées, au propre service fourni et, pour l'essentiel, à l'état de conservation et d'entretien des installations. Les S. et R. portant sur les « *Activités culturelles à l'air libre* » recueillent surtout des plaintes pour l'organisation et le contenu des activités programmées et développées et pour les nuisances causées par des bruits.

- **SANTÉ:** 743 S. et R., 3% du total des traitements.



La sous-matière « *Prévention et promotion de la santé* » est de loin la plus importante au sein de la matière « Santé », celle-ci représentant 72% des demandes reçues. Il est nécessaire à cet égard de signaler que parmi ces dernières l'on a classé toutes les demandes liées à des services ou une assistance et celles qui faisaient référence à des opinions et problèmes survenus à la suite des mesures appliquées pendant le confinement et le déconfinement progressif, très particulièrement pendant les mois de mars et d'avril.

- **URBANISME:** 637 S. et R., 3% du total des traitements.



La sous-matière qui a enregistré le plus grand nombre de S. et R. est celle de « *Permis d'urbanisme* », avec 24%, suivie par celle de « *Travaux et infrastructures* », avec 21%. La troisième sous-matière en niveau d'importance est celle de « *Patrimoine municipal du sol* », avec 15%. La première

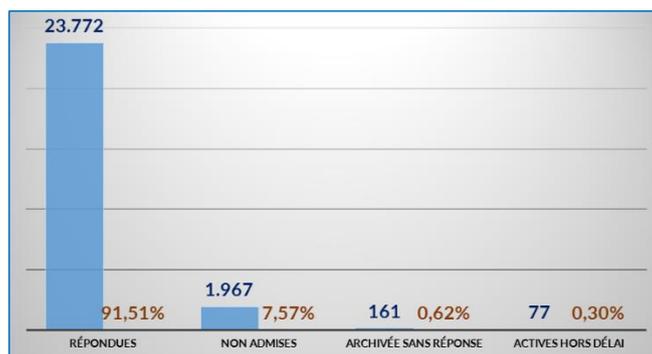
d'entre elles se réfère à diverses questions liées au traitement de permis et à d'autres formes d'intervention. Dans la sous-matière « *Travaux et infrastructures* » l'on a enregistré les demandes relatives à des travaux et réaménagements importants, comme ceux menés sur la Plaza de España. Les demandes présentées par les citoyens relatives à leur position en faveur ou à l'encontre du lancement de travaux pendant le confinement ont également été incluses dans cette sous-matière. Pour sa part, la sous-matière « *Patrimoine municipal du sol* » recueille les S. et R. liées à l'état de nettoyage et d'entretien en général des terrains vagues publics.

L'accent doit être porté à cet égard sur deux aspects en particulier, le premier d'entre eux faisant allusion à la baisse progressive et continue au cours des différentes années analysées de la sous-matière « *Permis d'urbanisme* », le second aspect étant quant à lui, après avoir expliqué l'importance qu'ont revêtu au cours de cette période les questions relatives aux activités du bâtiment durant l'état d'alarme, lié à l'augmentation de S. et R. classées dans « *Patrimoine municipal du sol* », c'est-à-dire, le problème des terrains vagues publics.

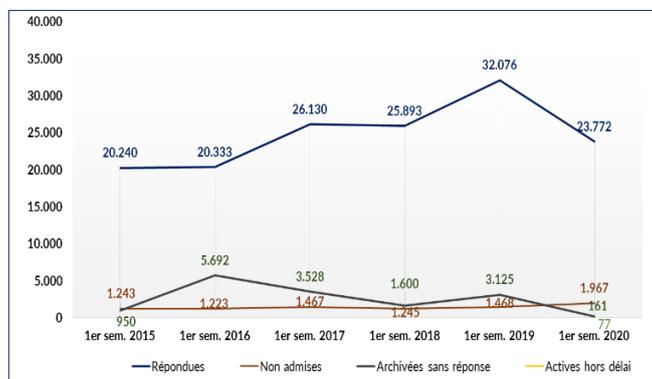
## 2.4. RÉOLUTION DES S. et R.

### 2.4.1. 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.

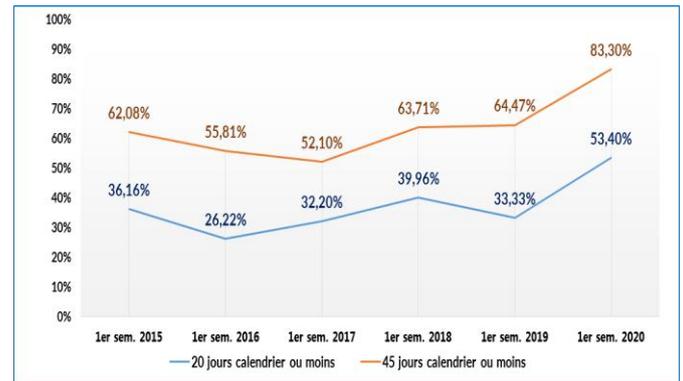
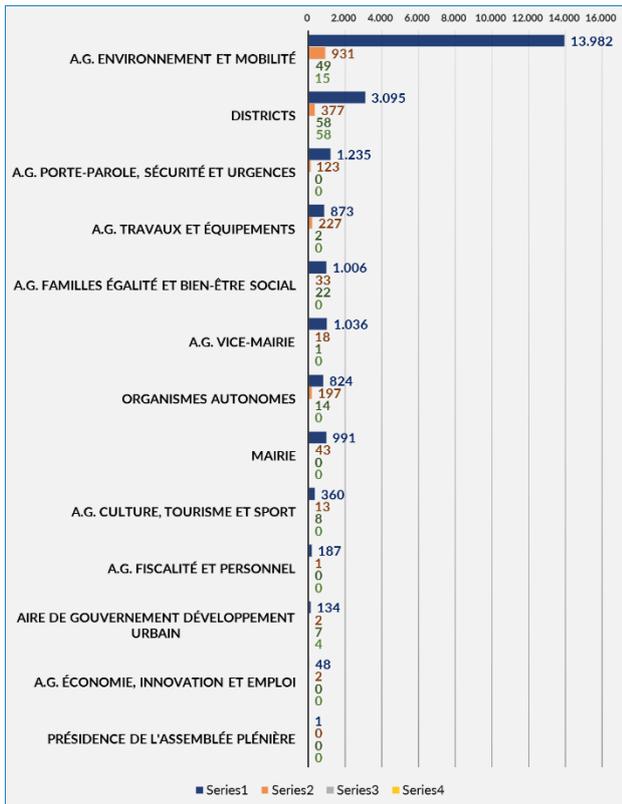


Les données des quatre années précédentes comparées avec les traitements du premier semestre 2020 figurent ci-dessous :



### 2.4.2. Analyse de la résolution par aires organisationnelles

Cette analyse est complétée par les données relatives à la résolution donnée par ce qui dans le Système S. et R. est dénommé « unités organisationnelles », c'est-à-dire, les aires de gouvernement, les entités de coordination des districts, les directions, les organismes autonomes, la coordination de la Mairie et la présidence de l'Assemblée plénière.



## 2.5. TEMPS DE TRAITEMENT

Le temps moyen au cours du premier semestre 2020 a été de 24 jours calendrier. Les données de l'évolution du temps moyen figurent sur le graphique ci-dessous :



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

### 3.S. et R. FISCALES

En ce qui concerne les suggestions et réclamations de nature fiscale, le Service des suggestions et réclamations intervient, par le biais du Département des S. et R. fiscales, en tant qu'unité de supervision et qu'unité de gestion unique. Il relève de sa responsabilité de traiter (supervision et analyse, traitement et réponse) toutes les demandes avec la collaboration, si nécessaire, des unités qui gèrent les impôts et prix publics dans les aires de gouvernement et les districts ainsi que de l'Administration fiscale de Madrid, lesquelles interviennent à titre d'unités d'information.

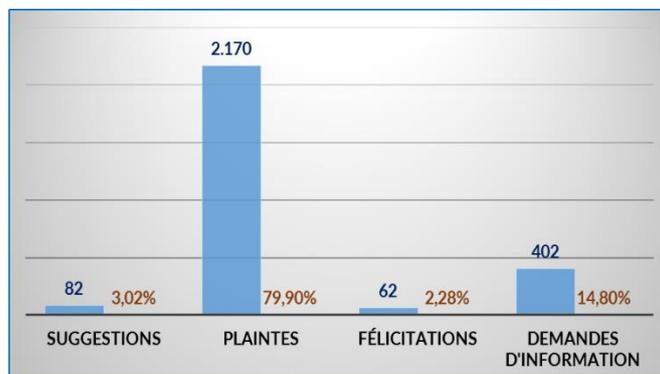
Au cours du premier semestre 2020 un total de 2 843 demandes a été enregistré (y compris les 64 demandes qui ont été directement inscrites par le Service des suggestions et réclamations).

Parmi cette entrée de S. et R. fiscales (2 843), un total de 127 (4,47%) a été dérivé durant la phase de supervision, en raison de leur contenu, vers les S. et R. générales ou les Demandes d'information générale. Par conséquent, le nombre final de S. et R. gérées et traitées durant le premier semestre 2020 par le Département des S. et R. fiscales s'élève à 2 716.



#### 3.1. TYPE DE S. et R.

La répartition du premier semestre 2020 par type de demande est la suivante :



Les données de l'évolution par type de S. et R. pour la période 2015-2020 figurent sur le tableau ci-dessous :

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020
Suggestions	182	190	151	132	126	82
Réclamations	2 079	2 197	2 159	2 425	2 468	2 170
Félicitations	42	61	55	58	42	62
Demandes d'information	106	153	246	322	387	402
<b>Total</b>	<b>2 409</b>	<b>2 601</b>	<b>2 611</b>	<b>2 937</b>	<b>3 023</b>	<b>2 716</b>

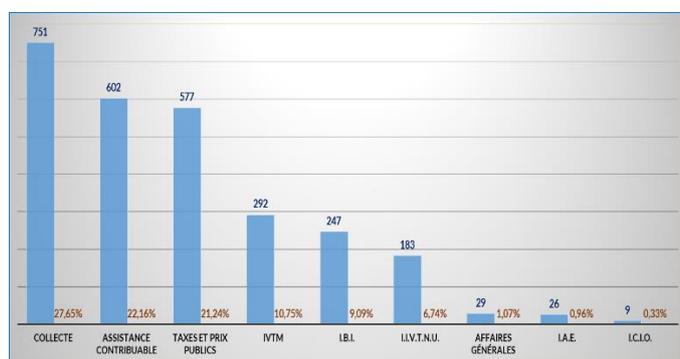
#### 3.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

Durant le premier semestre 2020, la matière « Recouvrement » est celle qui a enregistré le plus grand nombre de demandes (751), ce qui représente 28% de toutes les S. et R. de nature fiscale. La seconde matière en niveau d'importance est celle d'« Assistance aux contribuables » qui, avec 602 S. et R. reçues, représente 22% du total. Cette matière maintient ainsi au cours du premier semestre 2020 l'augmentation que celle-ci a commencé à enregistrer en 2019.

La troisième position est occupée par la matière « Taxes et prix publics » (laquelle se situait en première position durant le premier semestre 2019), avec un total de 577 demandes reçues, 21% du total, qui enregistre

une baisse au premier semestre 2020 par rapport à celui de 2019, avec une valeur en pourcentage de baisse de -42%.

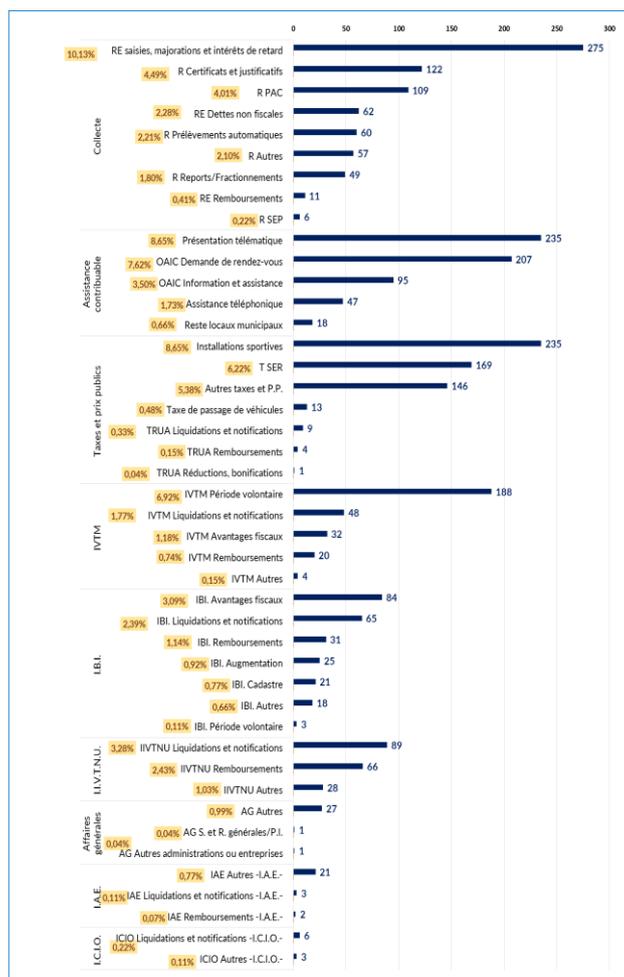
L'« IVTM », avec 292 demandes (11% du total) et l'« IBI », avec 247 (9%) se situent en quatrième et cinquième position en niveau d'importance au premier semestre 2020. Le reste des matières dans lesquelles sont classées les S. et R. fiscales présentent des valeurs en pourcentage inférieures à 7%.



Les données relatives aux S. et R. et à l'évolution de la série 2015-2019 figurent sur les tableaux suivants :

Matière	1 <sup>er</sup> semestre 2015	1 <sup>er</sup> semestre 2016	1 <sup>er</sup> semestre 2017	1 <sup>er</sup> semestre 2018	1 <sup>er</sup> semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Collecte	916	1 141	955	889	643	751
Assistance contribuable	245	390	509	407	450	602
Taxes et prix publics	185	262	357	881	997	577
I.V.T.M.	500	392	316	289	454	292
I.B.I.	377	307	274	246	206	247
I.I.V.T.N.U.	99	77	145	144	207	183
Affaires générales	24	9	43	66	32	29
I.A.E.	6	13	8	11	7	26
I.C.I.O.	6	10	4	4	27	9
Bureau du défenseur du contribuable	51	---	---	---	---	---

À l'instar de la section dédiée aux S. et R. générales, l'analyse des données des matières et de leurs sous-matières n'inclut pas celles dont le pourcentage est inférieur à 5%, que ce soit dans le total des S. et R. fiscales (dans le cas des matières) ou dans le total des S. et R. de chaque matière (dans le cas des sous-matières).



Une brève analyse des sous-matières S. et R. fiscales qui ont enregistré un nombre de demandes supérieur à 100 au cours du premier semestre 2020 figure ci-dessous :

Sous-matière	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Recouvrement exécutoire-saisies, majorations et intérêts de retard	275
Présentation télématique	235
Installations sportives	235
OAIC Demande de rendez-vous	207
IVTM Période volontaire	188
Taxes-Service de stationnement réglementé (SER)	169
Autres taxes et P.P.	146
Recouvrement-Certificats et justificatifs	122
Recouvrement-PAC	109

**Saisies, majorations et intérêts de retard - 275 S. et R. :** à partir de la déclaration de l'état d'alarme de nombreuses plaintes liées à des saisies font référence à la mauvaise situation économique survenue et, en conséquence, à la

perception qu'elles ne devraient pas avoir été exécutées.

Conjointement avec ce qui précède, un autre groupe formé par de nombreuses réclamations fait allusion à la non-réception de la part des contribuables de la notification contenant la carte de paiement de saisies, majorations et intérêts de retard, etc., lesquels sont payables lorsque les dettes fiscales ne sont pas liquidées durant leur période volontaire de paiement correspondante.

La Loi générale en matière fiscale 58/2003, du 17 décembre 2003, établit que la période exécutoire commence à compter du lendemain de l'échéance du délai imparti aux fins du paiement des dettes fiscales, raison pour laquelle la procédure par voie d'exécution est engagée au moyen d'une ordonnance notifiée aux assujettis fiscaux qui, dans le cas du premier semestre et lorsqu'ils ne l'ont pas reçue, ont alors adressé une plainte au Système de suggestions et réclamations.

Un autre groupe de réclamations fait également allusion à un désaccord quant à la naissance de la dette tributaire donnant lieu à l'ouverture d'une procédure en voie d'exécution, et ce du fait de ne pas avoir liquidé cette dette, ainsi qu'au manque d'information sur la façon d'obtenir le correspondant document de paiement en période exécutoire de la dette fiscale.

**Présentation télématique - 235 S. et R. :** le traitement télématique a augmenté à la suite de la fermeture des Bureaux d'assistance et d'information aux contribuables, raison pour laquelle les incidents et problèmes traditionnellement les plus fréquents ont enregistré une hausse liée, durant certaines périodes, à des blocages et à la saturation.

Cette sous-matière englobe toutes les questions liées à la relation en ligne des

citoyens, en leur qualité de contribuables, avec la Mairie à travers le site Internet municipal. Cette sous-matière couvre essentiellement des aspects concernant le paiement en ligne des impôts, taxes et prix publics municipaux, de même que l'accès, de la part des utilisateurs de « *Mon dossier* » dans le domaine directement ou indirectement fiscal, en sus d'aspects relatifs au téléchargement et à la présentation en ligne de formulaires de paiement d'impôts tels que l'Impôt sur les constructions, installations et travaux (ICIO) ou l'Impôt sur l'augmentation de la valeur des terrains de nature urbaine - plus-value - (IIVTNU).

Il convient en outre de souligner qu'au cours du second trimestre 2020 les réclamations des contribuables ont augmenté en ce qui concerne le paiement télématique, en particulier celui de l'Impôt sur les véhicules à traction mécanique (dont la période volontaire de paiement va du 1er avril au 31 mai).

**Installations sportives. « Taxes et prix publics » - 235 S. et R. :** cette sous-matière a été affectée par la fermeture des centres sportifs municipaux à la suite des restrictions de la mobilité adoptées dans le cadre de l'état d'alarme. Les réclamations relatives à cette sous-matière se réfèrent à des aspects liés au paiement des prix publics pour la prestation de services dans les centres sportifs et bains publics, ce qui explique que la plupart des réclamations enregistrées dans le système demandaient le remboursement du paiement des prix publics versés.

De nombreuses plaintes se maintiennent également au même niveau en faisant part d'un désaccord en ce qui concerne le paiement du montant versé à titre de prix public en relation avec le défaut de prestation du service en question dans les différents centres sportifs municipaux du fait de travaux ou de la

difficulté de couvrir les absences du personnel.

**OAIC Rendez-vous préalable - 207 S. et R. :** l'ouverture des OAIC à la suite du confinement à domicile (un seul bureau dans un premier temps, puis la totalité par la suite), avec moins de personnel disponible en ce qui concerne le respect des conditions de sécurité, a produit des retards au moment d'obtenir un rendez-vous, ce à quoi s'est ajoutée la surcharge subie par l'application de rendez-vous préalable, que ce soit à travers le téléphone d'assistance 010 ou via le site Internet.

**Impôt sur les véhicules à traction mécanique. Période volontaire - 188 S. et R. :** les réclamations relatives à cette sous-matière ont porté pendant le premier semestre, en particulier durant le premier trimestre de l'année, sur des aspects liés au paiement de cet impôt.

L'augmentation des plaintes a été motivée par l'ouverture de la période volontaire de paiement de l'IVTM. Bien que la période d'imposition de l'IVTM coïncide avec l'année calendrier (excepté à l'occasion de la première acquisition du véhicule, de radiations définitives ou d'un vol), celui-ci étant payable le premier jour de la période d'imposition, c'est-à-dire, le 1er janvier, sa période volontaire de paiement va du 1er avril au 31 mai. Telle est la raison pour laquelle un plus grand nombre de réclamations a été reçu durant ce trimestre, lesquelles font pour la plupart référence, entre autres, au désaccord de citoyens avec le paiement de l'IVTM à la suite de la vente du véhicule, d'un changement de domicile de résidence, ou du fait de ne pas avoir reçu l'avis de paiement correspondant à leur domicile.

**Taxe du service de stationnement réglementé (taxe SER) - Taxes et prix publics - 169 S. et**

**R. :** les plaintes et également les suggestions enregistrées dans cette sous-matière sont liées à ce qui suit : les mesures adoptées par la Mairie pendant le confinement à domicile, les demandes de suppression/suspension de cette taxe. Par la suite, après l'adoption de la suspension, les réclamations ont fait référence à la demande de remboursement proportionnel de la taxe des résidents, à des plaintes pour la levée de la suspension, à des demandes de suppression ou de bonifications pour certains collectifs, etc.

Les réclamations se sont en général référées aux incidents survenus lors du traitement du paiement de cette taxe, lesquels ont donné lieu à un défaut d'inscription ou au non-renouvellement de l'autorisation correspondante. Les plaintes relatives au renouvellement de l'autorisation (laquelle est subordonnée au paiement d'une taxe annuelle ou mensuelle) se sont également maintenues au même niveau.

**Autres taxes et prix publics - Taxes et prix publics - 146 S. et R. :** cette sous-matière englobe toutes les taxes et prix publics qui, en raison de leur faible représentation au sein du Système de suggestions et réclamations, ne constituent pas une sous-matière concrète.

Les plaintes ou suggestions se sont en général référées à un désaccord avec le montant versé à titre de prix publics correspondant aux prestations de services pour des activités sociales-culturelles, culturelles et de divertissement. L'objet de ces réclamations est principalement lié au malaise des utilisateurs des centres culturels municipaux en raison du manque ou de l'absence de professeurs, de leur manque d'idoneité pour diriger les cours ou ateliers, ainsi que, parfois, de l'insuffisante adaptation des différents niveaux des cours ou ateliers, ou même de leur dénomination.

**Certificats et justificatifs - 122 S. et R. :** les demandes incluses dans cette sous-matière sont liées à l'obtention de certificats et justificatifs. Il est à relever à cet égard que la situation découlant de la déclaration de l'état d'alarme et de l'implantation du travail à distance pendant les premiers mois au sein de l'Administration fiscale de Madrid, qui ont entraîné des retards, notamment des envois par courrier postal, est à l'origine du principal motif de l'entrée de demandes dans le Système S. et R.

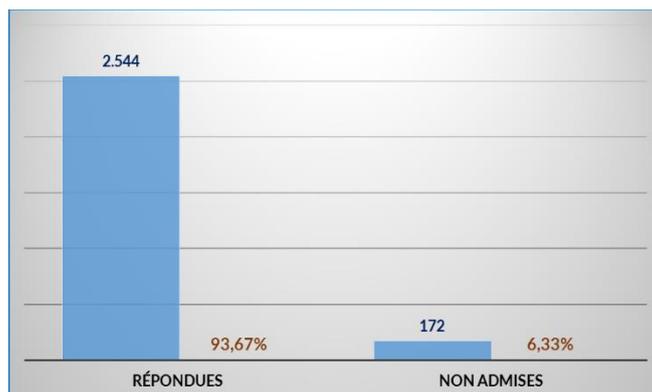
**Paiement à la carte - Recouvrement - 109 S. et R. :** cette sous-matière traite toutes les questions qui relèvent de la modalité, dénommée Paiement à la carte (PAC), de prélèvements automatique de quelques impôts municipaux. Le PAC permet de fractionner le paiement en 9, 5, 3 ou 2 tranches en fonction de la périodicité retenue par les citoyens (mensuelle, bimensuelle, trimestrielle ou semestrielle) de l'Impôt sur les biens immeubles (IBI) et de la Taxe sur les déchets urbains des activités (TRUA). Les contribuables qui optent pour le PAC reçoivent en contrepartie une bonification du montant de ces deux impôts. Les plaintes font dans ce cas pour la plupart référence à la méconnaissance des effets du PAC enregistré, les citoyens croyant, par exemple, que le PAC demandé aura des effets durant l'exercice actuel, alors que ses effets, puisqu'ils dépendent du moment où il a été enregistré, entrent en vigueur à l'exercice suivant.

Des plaintes ont également été reçues au sujet de remboursements tardifs dans les cas où les avances de paiement sont supérieures à la somme des liquidations des impôts adhésés à ce plan, ainsi qu'au sujet de la réception tardive des lettres d'information sur le PAC. Les communications des plans de PAC sont effectuées par le biais d'une lettre normalisée dans laquelle sont recueillies les dates des débits et de la liquidation finale (le 15

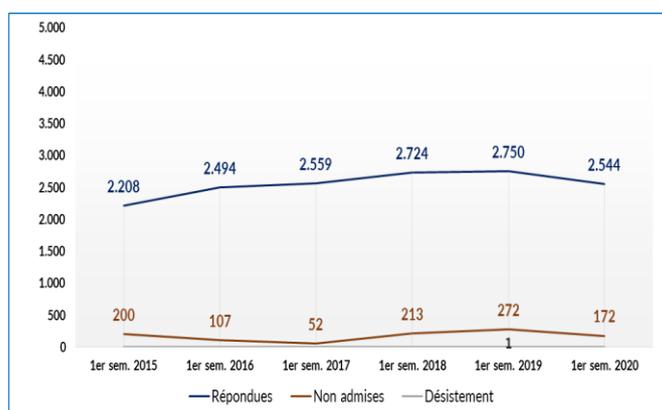
décembre, ou le jour ouvrable suivant), adressée au titulaire du PAC au début de chaque exercice fiscal.

### 3.3. RÉOLUTION DES S. et R.

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



Les données des quatre années, en nombre et pourcentage sur le traitement total et la variation en pourcentage du nombre de S. et R. du premier semestre 2019, accompagnées des quatre années précédentes, figurent sur le graphique et le tableau ci-dessous :

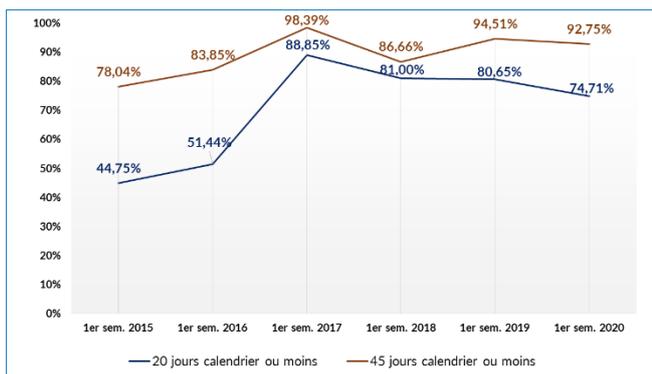


### 3.4. TEMPS DE TRAITEMENT

Au cours du premier semestre 2020 le temps moyen de réponse aux S. et R. fiscales enregistrées a été de 17 jours calendrier.



Quant aux pourcentages de S. et R. ayant fait l'objet d'une réponse par tranches de jours calendrier, il est à signaler que durant le premier semestre 2020 un total de 75% d'entre elles a été répondu dans un délai de 20 jours calendrier ou inférieur, tandis que 93% l'ont été en 45 jours calendrier ou moins.





## RÉSUMÉ GÉNÉRAL DU PREMIER SEMESTRE 2020

Les données correspondent au nombre de suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information (fiscale) présentées par les citoyens entre le 1er janvier et le 30 juin 2020. La date de clôture des données est le mois de septembre 2020, c'est-à-dire, une fois écoulés les deux mois établis par l'Ordonnance en matière d'assistance aux citoyens et d'administration électronique en tant que limite maximale du délai de réponse. Les principales données du premier semestre de l'année 2020 sont les suivantes :

- **ENTRÉE INITIALE :** elle correspond au nombre de demandes reçues dans le Système S. et R. et n'ayant fait l'objet d'aucun processus de supervision.

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	% par rapport au total S. et R.
Entrée initiale S. et R. générales	32 403	91,93%
Entrée initiale S. et R. fiscales	2 843	8,07%
<b>Total</b>	<b>35 246</b>	<b>100,00%</b>

### ○ Distribution par type de dossier

S. et R. générales + S. et R. fiscales	1 <sup>er</sup> semestre 2020	% par rapport au total S. et R.
Suggestions	5 528	15,68%
Réclamations	28 207	80,03%
Félicitations	1 094	3,10%
Demandes d'information	417	1,18%
<b>Total</b>	<b>35 246</b>	<b>100,00%</b>

- **ENTRÉE TOTALE :** elle correspond au nombre final de demandes incorporées dans le Système S. et R., c'est-à-dire, après avoir effectué les processus de répartition en fonction de leur nature multiple, enregistrement direct, etc. de la part du Service des suggestions et réclamations

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	% par rapport au total S. et R.
Total entrée dans le Système S. et R. générales	36 018	92,68%
Entrée initiale S. et R. générales	32 403	
Inscription caractère multiple (S. et R.)	3 615	
Total entrée dans le Système S. et R. fiscales	2 843	7,32%
<b>Nombre final demandes avec inscription dans le</b>	<b>38 861</b>	<b>100,00%</b>



## ○ Répartition par canal d'entrée

S. et R. générales		1 <sup>er</sup> semestre 2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	17 590	48,84%	68,59%
	Autres	8 055	22,36%	31,41%
	<b>Total</b>	<b>25 645</b>	<b>71,20%</b>	<b>100,00%</b>
Téléphone 010		8 333	23,14%	
En présentiel		1 995	5,54%	
Courrier postal		45	0,12%	
<b>Total</b>		<b>36 018</b>	<b>100,00%</b>	

S. et R. fiscales		1 <sup>er</sup> semestre 2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	1 643	57,79%	84,91%
	Autres	292	10,27%	15,09%
	<b>Total</b>	<b>1 935</b>	<b>68,06%</b>	<b>100,00%</b>
Téléphone 010		685	24,09%	
En présentiel		222	7,81%	
Courrier postal		1	0,04%	
<b>Total</b>		<b>2 843</b>	<b>100,00%</b>	

S. et R. générales + S. et R. fiscales		1 <sup>er</sup> semestre 2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	19 233	49,49%	69,74%
	Autres	8 347	21,48%	30,26%
	<b>Total</b>	<b>27 580</b>	<b>70,97%</b>	<b>100,00%</b>
Téléphone 010		9 018	23,21%	
En présentiel		2 217	5,70%	
Courrier postal		46	0,12%	
<b>Total</b>		<b>38 861</b>	<b>100,00%</b>	



- **S. et R. GÉNÉRALES** : cette section recueille les données des activités directement menées par le Service des suggestions et réclamations, lesquelles comportent la fin du traitement en tant que S. et R. générales, ainsi que les données de gestion et traitement de la part des unités de gestion.

- *Activités du Service des suggestions et réclamations (unité de supervision)*

TÂCHES		1 <sup>er</sup> semestre 2020
Résolution dans l'unité de supervision	Pour posséder un caractère multiple	1 707
	Pour changement de procédure	1 364
	Répondues	81
	Non admises	1 837
	Incidents techniques	2
<b>Total</b>		<b>4 991</b>

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Temps moyen de résolution en jours calendrier	6,59

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	% par rapport à l'entrée totale
<b>S. et R. générales assignées aux unités de gestion</b>	<b>31 027</b>	<b>86,14%</b>

- *Traitement par les unités de gestion*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
S. et R. assignées aux unités de gestion	31 027
S. et R. dérivées par les unités de gestion vers AVISOS MADRID et SACPM	5 050
<b>S. et R. finalement traitées par les unités de gestion</b>	<b>25 977</b>

- *Répartition par type de S. et R. (unités de gestion)*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Suggestions	4 418	17,01%
Réclamations	20 532	79,04%
Félicitations	1 027	3,95%
<b>Total</b>	<b>25 977</b>	<b>100,00%</b>



○ *Classification par matières*

Matière	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Environnement	9 635	37,09%
Mobilité, Transports et Contraventions	5 599	21,55%
Attention aux Citoyens	1 703	6,56%
Voies et espaces publics	1 639	6,31%
Services sociaux	1 468	5,65%
Sports	1 431	5,51%
Sécurité et Urgences	1 241	4,78%
Culture	768	2,96%
Santé	743	2,86%
Urbanisme	637	2,45%
Administration de la ville et Fiscalité	378	1,46%
Éducation et Jeunesse	267	1,03%
Emploi	223	0,86%
Économie et Développement technologique	203	0,78%
Cohésion sociale	24	0,09%
Logement	13	0,05%
Tourisme	5	0,02%
<b>Total</b>	<b>25 977</b>	<b>100,00%</b>

○ *Résolution des S. et R.*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Archivées sans réponse	161	0,62%
Actives hors délai	77	0,30%
Répondues	23 772	91,78%
Non admises	1 967	7,59%
<b>Total</b>	<b>25 977</b>	<b>100,00%</b>

○ *Temps moyen de réponse*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Temps moyen de réponse en jours calendrier	23,51

○ *Pourcentage de réponses par tranches de temps*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
20 jours calendrier ou moins	53,40%
45 jours calendrier ou moins	83,30%



- **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*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Entrée initiale S. et R. fiscales	2 843
Changement de procédure	127
<b>Nombre final traitement de S. et R. fiscales</b>	<b>2 716</b>

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Suggestions	82	3,02%
Réclamations	2 170	79,90%
Félicitations	62	2,28%
Demandes d'information	402	14,80%
<b>Total</b>	<b>2 716</b>	<b>100,00%</b>

- *Classification par matières*

Matière	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Taxes et prix publics	751	27,65%
Collecte	602	22,16%
I.V.T.M.	577	21,24%
Assistance contribuable	292	10,75%
I.I.V.T.N.U.	247	9,09%
I.B.I.	183	6,74%
Affaires générales	29	1,07%
I.C.I.O.	26	0,96%
I.A.E.	9	0,33%
<b>Total</b>	<b>2 716</b>	<b>100,00%</b>

- *Résolution*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Répondues	2 544	93,67%
Non admises	172	6,33%
<b>Total</b>	<b>2 716</b>	<b>100,00%</b>



○ *Temps moyen de réponse*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Temps moyen de réponse en jours calendrier	17,09

○ *Pourcentage de réponses par tranches de temps*

	1 <sup>er</sup> semestre 2020
20 jours calendrier ou moins	74,71%
45 jours calendrier ou moins	92,75%



## Novembre 2020 Mairie de Madrid

Aire de gouvernement de la vice-mairie  
Aire 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 la qualité  
Sous-direction générale de la qualité et l'évaluation