

Carta d'una lectora: "La resposta arriba un any i mig després i, a més, es tracta d'un missatge automàtic"

L'autora reflexiona "sobre com i quan l'Ajuntament escolta i respon als seus veïns"

Envia la teva carta

Núria Camps i Bossacoma | Girona

Avui he rebut un correu electrònic de l'Ajuntament de Girona amb l'assumpte «Avisos». En obrir-lo, he comprovat que es tractava de la resposta a un avís que jo mateixa havia presentat l'1 d'octubre de 2024, amb número 627753, relatiu a una incidència en el sistema de recollida de residus porta a porta. El més sorprenent del cas és que la resposta arriba un any i mig després i que, a més, es tracta d'un missatge automàtic i genèric, no personalitzat ni adaptat a la incidència concreta comunicada, que es limita a indicar que s'està treballant en la incidència. Tant és així que, a dia d'avui, ja no recordo ni quina incidència concreta havia posat en coneixement de l'Ajuntament. Aquest fet, però, va molt més enllà d'una anècdota personal i posa de manifest un problema molt més profund. D'una banda, fa temps que molts veïns constatem que el sistema de recollida porta a porta no funciona correctament. Les incidències són recurrents, la ciutat no presenta l'estat de neteja que seria desitjable i aquesta realitat és evident a simple vista. Però, d'altra banda, aquest episodi evidencia que tampoc funciona el servei d'atenció i resposta de l'Ajuntament al ciutadà, que hauria de ser àgil, eficient i respectuós amb uns terminis raonables. Una resposta automàtica que arriba divuit mesos tard buida de contingut. Quan una administració triga tant temps a respondre un avís, el missatge implícit és clar: l'eina de participació existeix formalment, però no és efectiva en la pràctica. Si es demana corresponsabilitat a la ciutadania -en matèria de residus o en qualsevol altra-, aquesta ha d'anar necessàriament acompanyada d'un servei públic que funcioni, tant en l'execució del sistema com en l'atenció i resposta a les incidències que es comuniquen. Potser ha arribat el moment no només de revisar el model de recollida de residus, sinó també de reflexionar seriosament sobre com i quan l'Ajuntament escolta i respon als seus veïns.

Font del document:

<https://www.diaridegirona.cat/opinio/2026/01/25/carta-lectora-resposta-any-despres-missatge-automatic-126057997.htm>
|