



ENQUESTA SERVEIS EL MIRADOR – FEBRER 2014

1. PRESENTACIÓ.

Els dies 10 al 14 i del 17 fins el 19 de febrer de 2014, es van realitzar una enquesta d'opinió ciutadana referent als serveis municipals de tramitació del Mirador, en horari de dilluns i divendres de 8,30 del de matí fins les 14:30 i dimarts a dijous de 8,30 del de matí fins les 6 de la tarda a on els serveis a valorar van ser:

- Servei d'Atenció Ciutadana.
- Habitatge.
- Organisme de Gestió Tributaria.
- Oficina d'Immigració.
- Sorea.

2. OBJECTIUS.

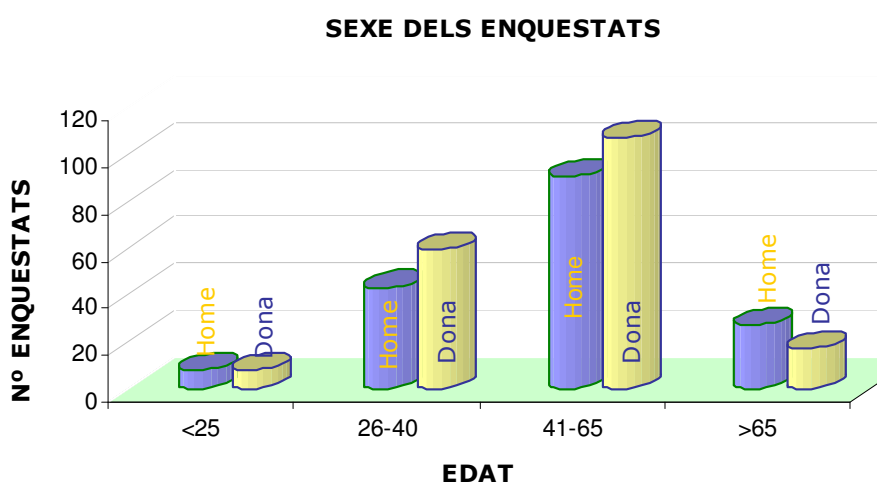
S'han marcat els següents objectius a l'hora d'elaborar l'enquesta, com són:

- Estudi del tipus de tramitació que realitzen.
- Tracte del personal.
- L'adequació de les instal·lacions.
- Redacció, temps d'espera i gestió dels tràmits .
- L'atenció telefònica i la pàgina web municipal.
- Valoració global dels serveis prestats.

3. DADES I ANALISIS DE L'ENQUESTA.

3.1. Dades enquestats.

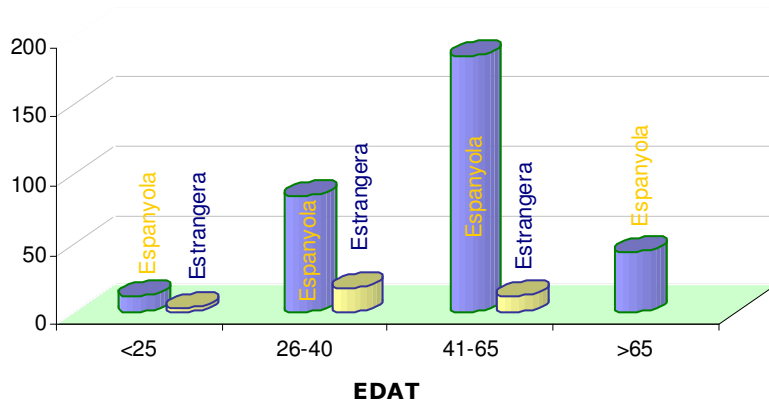
Durant els 8 dies que es va portar a terme l'enquesta, van ser enquestades un total de 359 persones, de les quals 191 eren dones i 168 homes, amb edats repartides entre:



Menys de 25 anys	16
Dona	8
Home	8
Entre 26-40 anys	102
Dona	59
Home	43
Entre 41-65 anys	197
Dona	107
Home	90
Més de 65 anys	44
Dona	17
Home	27

Respecte a la nacionalitat de les persones enquestades ens trobem amb un 91% (325 persones) que són de nacionalitat espanyola i el 9% (34 persones) que són de nacionalitat estrangera. La representació gràfica dels barems per edats obtinguts són de:

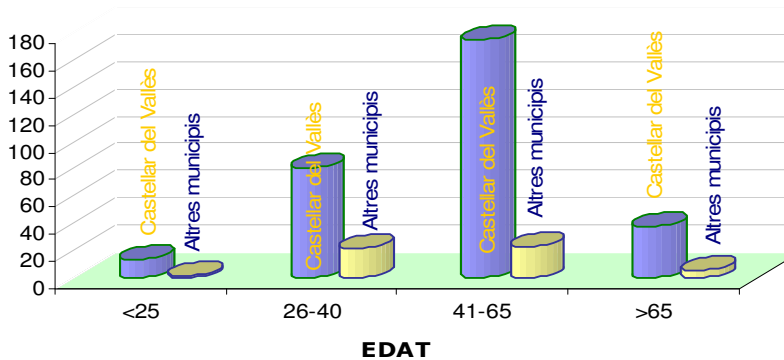
NACIONALITAT DELS ENQUESTATS



Menys de 25 anys	16
Nacionalitat Espanyola	12
Nacionalitat Estrangera	4
Entre 26-40 anys	102
Nacionalitat Espanyola	84
Nacionalitat Estrangera	18
Entre 41-65 anys	197
Nacionalitat Espanyola	185
Nacionalitat Estrangera	12
Més de 65 anys	44
Nacionalitat Espanyola	44

El 86% dels enquestats provenen del mateix municipi de Castellar del Vallès i el 14% restant venen d'altres municipis com Sabadell, Sant Feliu, Sant Llorenç de Savall, Barberà del Vallès, Castelldefels, Barcelona, Hostalric, Matadepera, l'Ametlla del Vallès, Martorell, Rubí, Palau de Plegamans, Terrassa, Sant Andreu de la Barca, Sta. Perpètua de la Mogoda, St. Quirze del Vallès, Terrassa i Castellbisbal.

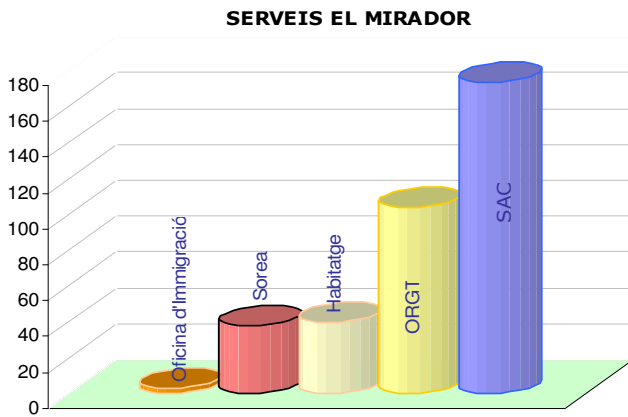
LLOC DE RESIDÈNCIA DELS ENQUESTATS



Menys de 25 anys	16
Castellar del Vallès	14
Altres Municipis	2
Entre 26-40 anys	103
Castellar del Vallès	81
Altres Municipis	22
Entre 41-65 anys	197
Castellar del Vallès	174
Altres Municipis	23
Més de 65 anys	43
Castellar del Vallès	37
Altres Municipis	6

3.2. Aspectes generals.

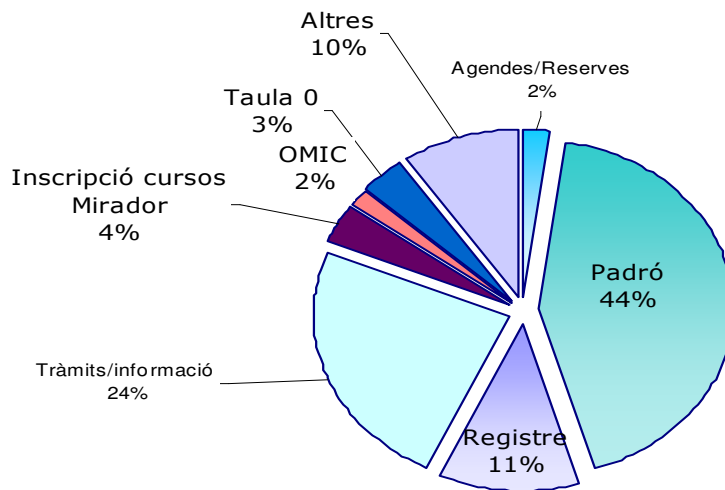
Es destaquen les tramitacions que es realitzen al Servei d'Atenció Ciutadana i l'Organisme de Gestió Tributària amb un 48% i 29% dels tràmits gestionats respectivament com a ús dels serveis que els ciutadans fan servir més habitualment al espai d'El Mirador.



SERVEIS	Nº Tràmits
Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)	174
Organisme de Gestió Tributària (ORGT)	104
Habitatge	40
Sorea	38
Oficina d'Immigració	3

Un anàlisi més exhaustiu del servei SAC ens donarà quins són els tràmits que habitualment es gestionen:

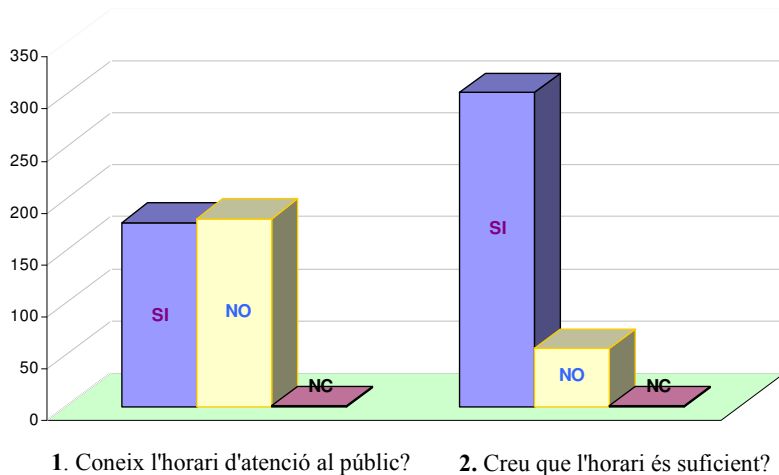
SAC



SAC (*Servei d'Atenció Ciutadana*) ens trobem que les gestions sobre el padró (altes, baixes o modificacions), tenen un pes rellevant dins dels serveis gestionats amb un 44% i d'altre, trobem un 24% per informació i tramitacions genèriques.

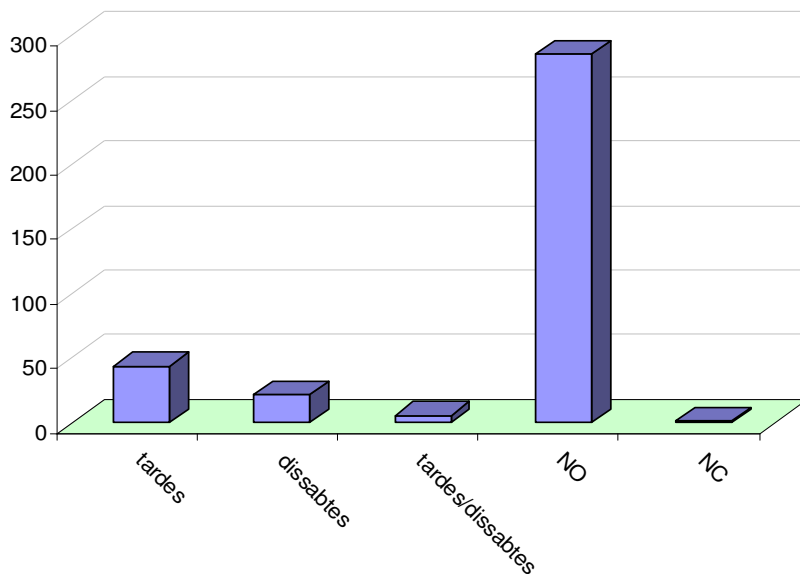
Dels aspectes generals, destacar que un 49% dels enquestats coneix l'horari d'atenció al públic i el 84% creu que l'horari és suficient per la realització de gestions amb l'Ajuntament.

ASPECTES GENERALS



I com a últim, cal destacar que un 80% dels enquestats opina que no s'ha d'incrementar l'horari, 6% creu que s'hauria d'obrir els dissabtes, el 12% obrir les tardes i 2% les tardes i/o dissabtes, el increment de les tardes i/o dissabtes fan l'anotació que hauria de ser al servei d'ORGT i habitatge.

Incrementaria l'horari més tardes i/o dissabtes

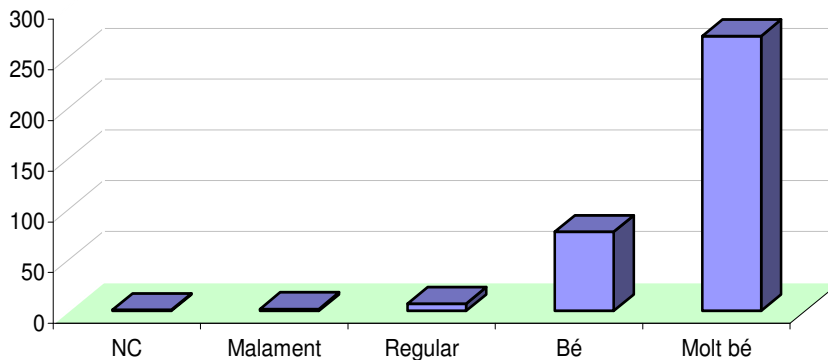


Respecte al temps mig d'espera és de 5 a 10" aproximadament, excepte al SAC i Sorea que es de menys de 5".

SERVEI REALITZAT	Temps d'espera mig
HABITATGE	De 5 a 10"
OFICINA D'IMMIGRACIÓ	De 5 a 10"
ORGT	De 5 a 10"
Sorea	Menys de 5"
SAC	Menys de 5"

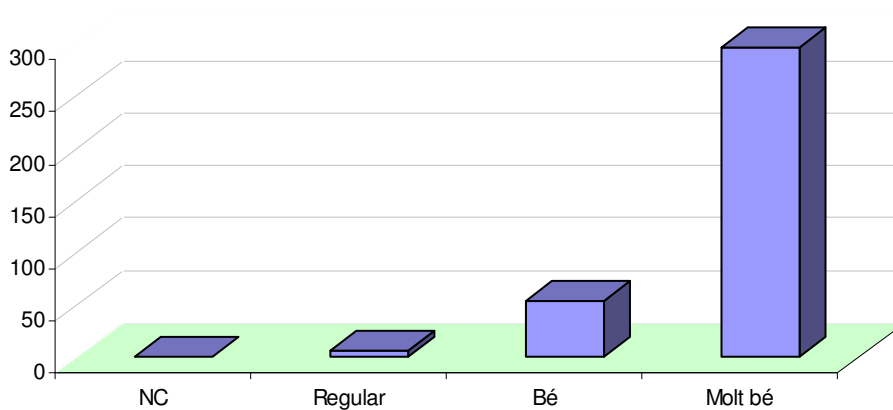
3.3. Aspectes del personal.

La informació que ha rebut ha estat?



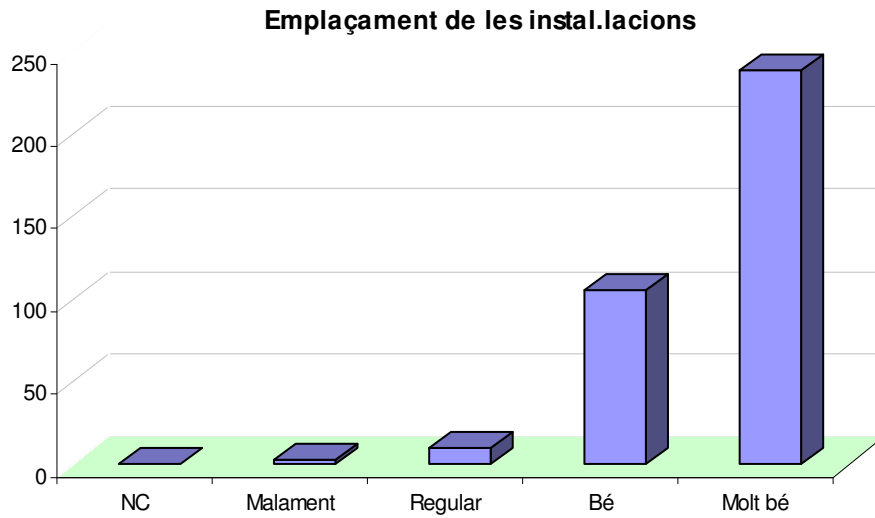
Destaquen un 75% de les persones que la informació rebuda per part del personal municipal ha estat molt bona i un 22% bé.

El tracte del personal ha estat?

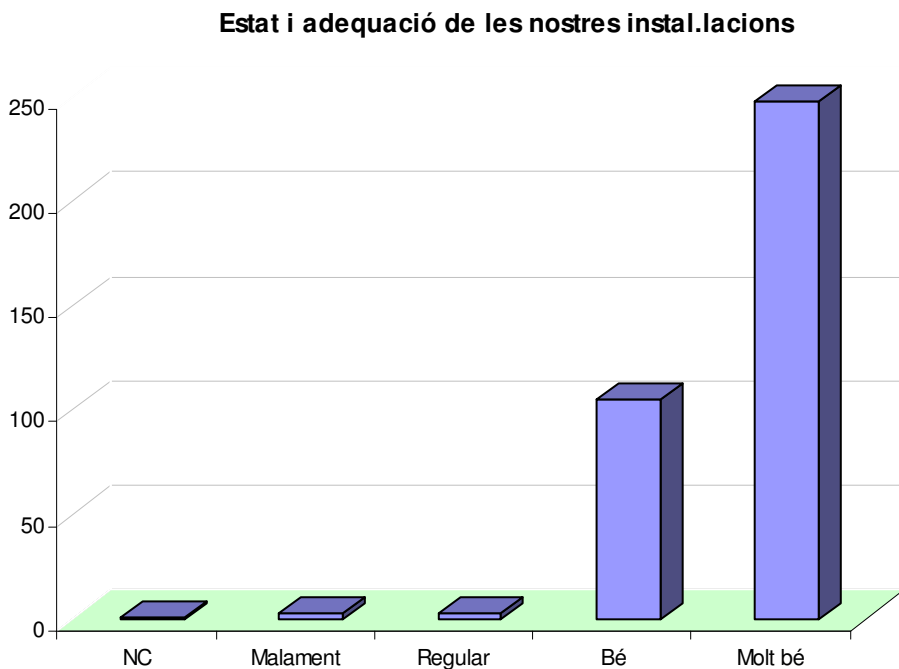


Un 83% de les persones enquestades, considera que el tracte que ha rebut del personal municipal ha estat molt bé i un 15% bé, davant un 2% que pensa que ha estat regular.

3.4. Aspectes de les instal·lacions.

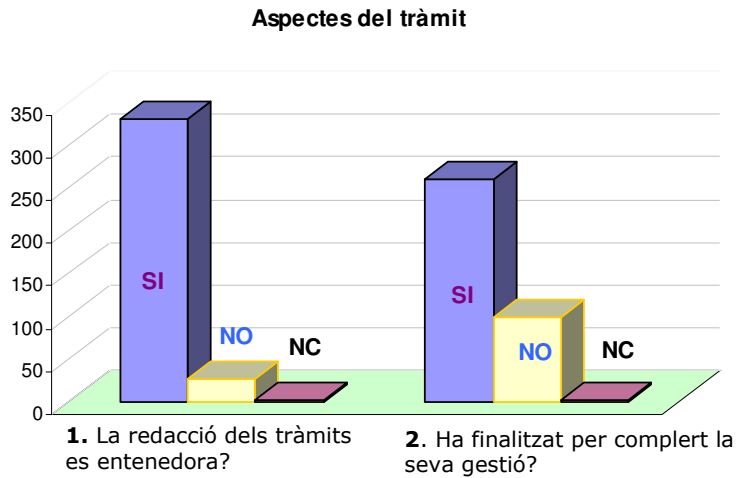


Del emplaçament de les instal·lacions hi ha un 67% opinen que està molt bé, un 30% que està bé, un 2% regular i el 1% que no ho troben bé l'emplaçament.



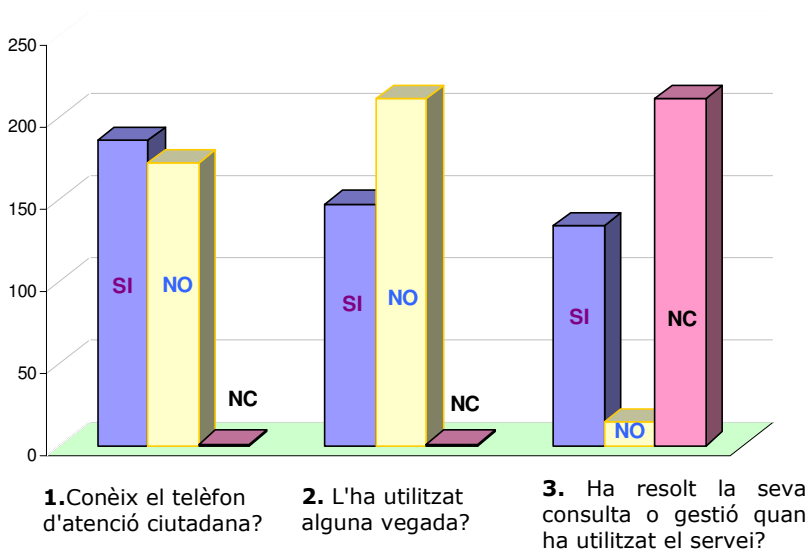
I amb respecte a l'estat i adequació de les instal·lacions, tenim un 69% que estan molts contents, el 29% està content, un 1% que no estan gaire contents i el 1% que no estan gens contents.

3.5. Aspectes dels tràmits.



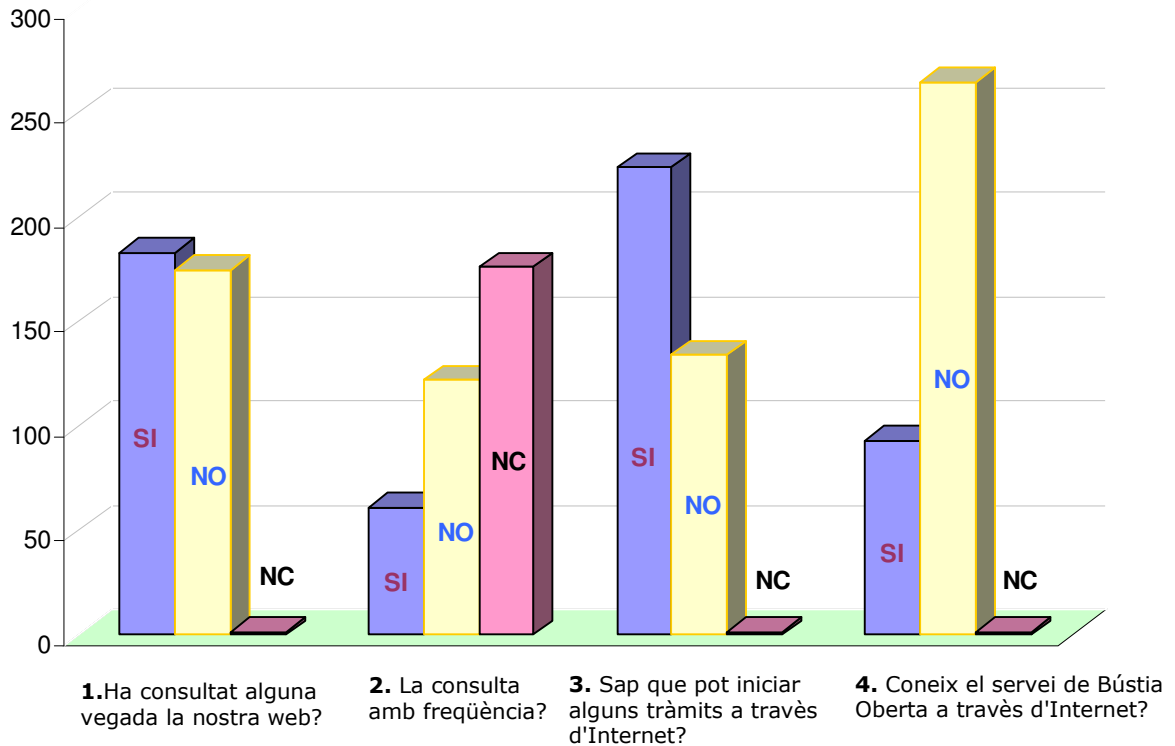
Ha estat molt positiva la valoració en referència a la redacció i finalització de la gestió que s'ha tramitat, dons un 69% dels enquestats opinen que és entenedora i han complert amb la gestió portada a terme.

3.6. Aspectes d'atenció telefònica.



El telèfon d'atenció ciutadana es conegut pel 52% de les persones enquestades, sent un 41% els que l'han utilitzat alguna vegada i dels quals un 37% han pogut sol·lucionar la seva consulta o gestió.

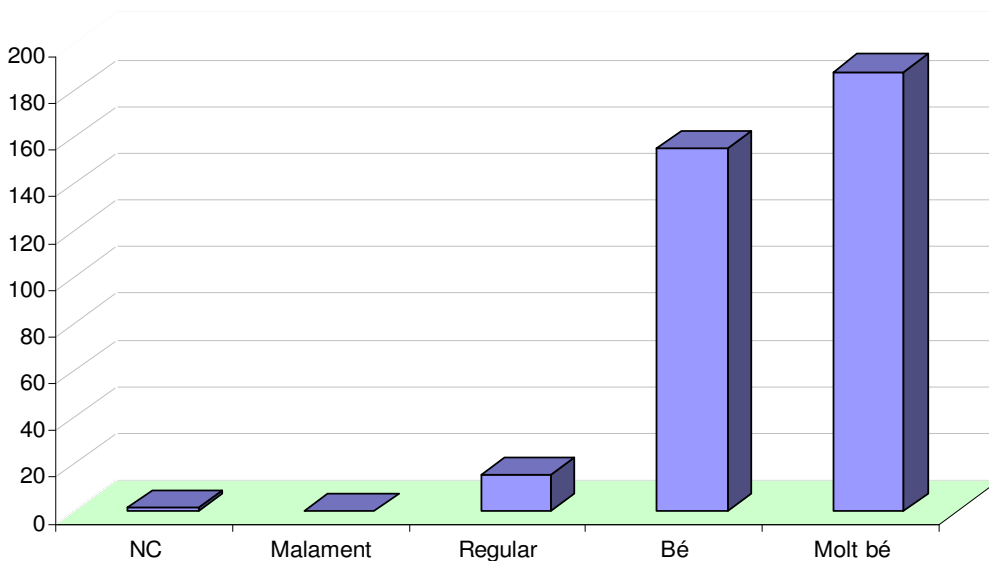
3.7. Aspectes de la pàgina web.



En referència a la web municipal, ens trobem que un 51% l'ha consultat alguna vegada i només un 17% la visita amb freqüència. Tanmateix, un 62% manifesta que coneix que es poden fer alguns tràmits a través d'Internet i un 26% coneix el servei de Bústia Oberta.

3.8. Aspectes globals

VALORACIÓ GLOBAL



A la pregunta de quina es la valoració global que fa dels serveis prestats, les respostes indiquen resultats molt positius ja que un 52% dels enquestats troben que el serveis han estat molt bé i un 43% bé, davant un 4% que creuen que han estat regular o malament un 1% que no ha volgut contestar.

3.9. Què podem fer per millorar el servei i/o per facilitar els seus tràmits i comunicació amb l'Ajuntament?

Com a resum d'aquesta pregunta amb resposta lliure, podem destacar que la majoria opinen sobre l'ampliació d'horaris dels serveis que no tenen per la tarda i poder fer tràmits per internet.

Les respostes rebudes son:

Aparcament:

- Aparcament per poder venir Mirador
- Aparcament
- Aparcament
- Aparcament públic
- Temps d'espera segons tràmits. Aparcament abonament gratuït.
- Aparcament.
- Aparcament
- Parquing públic
- Aparcament.
- Estar més per l'atenció a l'usuari. Menys despeses en zones blaves.
- Parquing públic.

Català/castellà:

- Posar més clar català/castellà i problema gent gran
- Documents català/Castellà i aparcament
- Que els documents també estiguin en castellà
- Que els documents estiguin escrits també en castellà.
- Documents en castellà.
- Que els documents estiguin escrits en castellà i que no puguin tant els impostos.
- Que els documents estiguin també en castellà
- Que els documents siguin escrits en castellà. Que hi hagués més personal atenent a habitatge.

Tràmits/web:

- Resolució tràmits.
- Sol·lucionar els tràmits (finalitzar)
- No ha pogut fer el tràmit perquè es d'una altre administració hauríem d'estar més connectats amb altres administracions
- Que sigui més clara la redacció del documents
- Millor comunicació entre departaments i no donar tantes voltes per fer un mateix tràmit.

- Comunicació automàtica padró resta entitats
- Documents redactats d'una manera clara i entenedora
- Agilitzar resposta tràmits, per poder muntar xurreria Espai Tolrà, fins contesta estan aturats.
- Que la comunicació que arriba per correu sigui mes clara i entenedora pel ciutadà
- DNI més agilització a l'hora de fer-ho i entregar-ho
- Que els documents siguin més concrets, més personal i atendre més amable
- Atenció més específica telefònica i poder fer més tràmits per internet.
- Simplificar els documents.
- Tràmits no sempre clars i més per a la gent gran, molta paperassa. Facilitats per la gent poble (ciutadà)
- No sempre són clars els tràmits. Voluntat comunicar-se ciutadà, escoltar i estar més pel ciutadà.
- Organització entre departaments i tràmits
- Ser més ràpids i no haver de tornar
- Poder fer els pagaments aquí a l'ajuntament a recaptació i fer més d'un tràmit a una sola gestió.
- Temps d'espera segons dia/tràmit es molt
- No es dona contesta al tràmits fets
- Documentació Sorea aclarir i no donar tantes voltes.
- Temps espera Sorea i tributs
- Massa papers per fer segons quin tràmit.
- Centralitzar edificis i tràmits i no portar la gent d'allà cap a l'altre lloc.
- Poder pagar amb tarja de crèdit. S'ha de perdre el temps per anar-hi a l'entitat. NO HA VOLGUT CONTESTAR LA RESTA DE L'ENQUESTA
- No donar tantes voltes per poder pagar.
- Datafon per poder pagar impostos.
- Avisar caducitat padró. Segons el no l'ha arribat la carta de caducitat.
- Atenció telefònica no hi ha a recaptació, i per internet poder fer tràmits
- Poder fer més tràmits telemàticament.
- Poder fer més tràmits per internet.
- Agilitzar tràmits per telèfon o telemàticament, reduir costos. Baixar impostos. Tel. 902 de Sorea. Més policia al poble i menys recaptació.
- Millora tràmits telemàticament.
- Fer tot online.
- Poder fer-ho tot per internet
- Tràmits online.
- Tràmits online.
- Tràmits depenen molt de Sabadell, es podria fer tot aquí a Castellar i poder fer tràmits telemàticament.
- Poder fer més tràmits per la web.
- Donar resposta als tràmits d'internet. El personal ha canviat la seva manera de tractar a la gent amb les enquestes.

- Tràmits de Sorea més senzills. Les portes del Mirador costen molt d'obrir quan vas amb cotxet infantil o cadira de rodes.
- Poder fer tràmits, rebuts per internet.
- Hi hauria d'haver personal d'Omic. Hi ha tràmits a la web no es poden fer.
- Tràmits web més accessibles
- Aclarir pàgina web e idioma català/castellà. Problemes per buscar.
- No és massa correcta la pàgina web. Aparcament. Tràmits i web català-castellà
- Agilitzar el servei informàtic.
- Pàgina web no gaire entenedora
- Posar a la pàgina web més visible l'horari.
- La pàgina web no és clara ni àgil.
- Web millor i més clara.
- Atenció ciutadana al Espai Tolrà per gent gran no tenir que desplaçar-se. Web en referència a l'arxiu històric millorable, més accés en línia i donar-li més importància a l'història dels carrers del poble, edificis...
- A la web els tràmits no funciona gaire bé.
- Connexió internet no l'arriba a casa.
- Impossible trobar un senzill tràmit per la web al no haver estat el dissenyador de la mateixa es gaire impossible trobar les coses.
- Web costa trobar documents, tràmits, no son prou clars.
- Web tràmits i directori difícils. Rebre informació de rebuts per internet.
- Poder trobar les coses a la web.

Horaris tarda i/o dissabtes:

- Ampliar els horaris i contractar més gent tant pel Mirador com per a la brigada
- Incrementar horari tardes per la gent que treballa
- Ampliació horari en habitatge i poder localitzar algú telèfon en habitatge.
- Que recaptació atengui a la tarda.
- Horari de tarda a Sorea.
- Segons tràmit ampliar horari tardes (igualar els horaris serveis). Millorar documents i tràmits. Promoure cursos, informar dels cursos, s'han anul.lat cursos per no tindre alumnes suficients.
- Ampliar els horaris a les tardes d'ORGT
- Ampliar horari com habitatge, ORGT... (els que no tenen per las tardes), problemes amb l'atenció telefònica d'habitatge, no hi ha manera de localitzar-los. Documents en Castellà i Català.
- Obrir una o dos tardes a recaptació.
- Obrir alguna tarda ORGT
- Ampliar horari del servei de Sorea
- Millorar comunicació amb el poble. Ampliar horari departaments que no tenen tardes o obren una tarda.
- Ampliació horaris tardes. No contesta si la redacció dels tràmits es entenedora perquè no ha fet cap tràmit mai, només porta documentació per registrar.
- Ampliar horari tardes dels serveis que no tenen

- Que alguns serveis tinguin horari de tarda o un dissabte com recaptació.
- Que l'horari sigui més diversificat.
- Horari DNI hauria de ser a les tardes i/o dissabtes. Hauria d'haver servei recollida d'animals.

Altres:

- Al departament d'habitatge haurien de tenir més personal.
- Facilitar lloguer habitatges.
- Problemes per donar hora d'agendes assistenta, tot i saben que es pel problema de la demanda.
- Tenir més paciència amb l'usuari
- Explicar millor les coses a l'usuari amb més ajuda.
- Flexibilitat amb dates, no va poder presentar tràmit bonificació escombreries per mort familiar i un dia després no el van agafar
- Donar més informació mitjançant diaris, etc.
- Rebre més informació
- Millor comunicació amb la gent
- Explicar les coses més clares al ciutadà
- Sempre s'hi pot comunicar més.
- Posar pantalles d'informació local pel carrer
- Enviar documentació sobre informacions de l'ajuntament
- Treure protocol
- Que tots els carrers estiguin igual de nets i controlar els excrements dels animals. I que el casal està molt bé
- Contractar més personal
- Contractar més gent
- El carter de la zona és dolent.
- Posar una màquina de cafè.
- Posar una màquina de cafè
- Horari cursos català per la gent que treballa. Cursos intensius a l'estiu.
- Ampliar serveis de recerca de feina i oferta de cursos d'art
- Arreglar els ordinadors que no funcionen de les aules per fer-hi enllaç de vídeo.
- Posar ascensor.
- Quan es fan canvis dates d'inscripció/presentació d'un any a l'altre avisar al titular perquè tinguin constància.
- Negativa ja que la persona d'atenció a l'edifici del Palau Tolrà quan ha preguntat on es feia l'Idcat l'atès molt malament. La primera imatge que ha tingut de Castellar ha estat molt dolenta.
- Que l'ajuntament faci serveis que no presta com per exemple el de parelles de fet.
- Que els edificis estiguin en un.
- No hauria fet instal.lacions, no dona valoració a l'estat i adequació.
- No cobrar pels serveis com les compulses
- No haver de pagar les compulses

- Que l'ajuntament dediqui més recursos econòmics.
- Quan es domicilien impostos saber quan ho descomptaran
- Que no puguin els impostos.
- Baixar impostos
- Suprimir impostos
- Baixar impostos
- Baixar impostos, posar més contenidors de les escombreries i reparar els que hi ha. Millorar les voreres.
- Millor assistència al ciutadà, pels impostos que es cobren a les urbanitzacions no estan els carrers en bon estat.
- Problemes urbanitzacions pel que es paga no s'estan a nivell de qualitat com estat i conservació carretera, llums, etc.
- Facilitar alguns tràmits als locals socials de les urbanitzacions.
- Policia municipal mes al servei i no recaptació diners
- Policia Municipal mes al servei i no recaptar diners
- Comunicar-se més amb l'usuari abans de posar sancions.
- Multa no rebuda a casa (l'han confirmat que no l'han enviat en ORGT), per dos dies han de pagar el doble. La multa es per deixar un nen a l'escola de basquet 5 minuts, no van deixar notificació al cotxe.
- Denúncies repetitives de la mateixa persona indagar una mica el motiu.
- Sempre es pot millorar
- Tot es millorable
- Millor no vol contestar
- No ho sap
- Moltes coses
- Tot es millorable
- Força bé
- Anar sempre endavant
- Sempre es pot millorar.
- Sempre podem millorar
- Anar sempre endavant
- Sempre es pot fer alguna cosa