



ENQUESTA SERVEIS EL MIRADOR – JUNY 2017

1. PRESENTACIÓ.

Durant les setmanes del 19 al 23 i del 26 al 30 de juny de 2017, es va realitzar una enquesta d'opinió ciutadana referent als serveis municipals de tramitació del Mirador, en horari de dilluns a divendres de 8.30h del matí fins les 14.30h i dimarts, dimecres i dijous de 8.30 del matí a 19h de la tarda. Finalment s'han obtingut un total de 306 enquestes realitzades correctament. En aquesta enquesta s'han valorat els següents serveis:

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

Comparativa enquestes anys 2011, 2014 i 2017

Any	Mes realitzat	Dies durada	Horari
2011	Març	9	Dll a Dv 9h a 19h
2014	Febrer	8	Dll a Dv 9.30h a 14.30h / Dm i Dj de 08.30h a 18h
2017	Juny	10	Dll a Dv 08.30h a 14.30h / Dm, Dx i Dj 08.30 a 19h

2. OBJECTIUS.

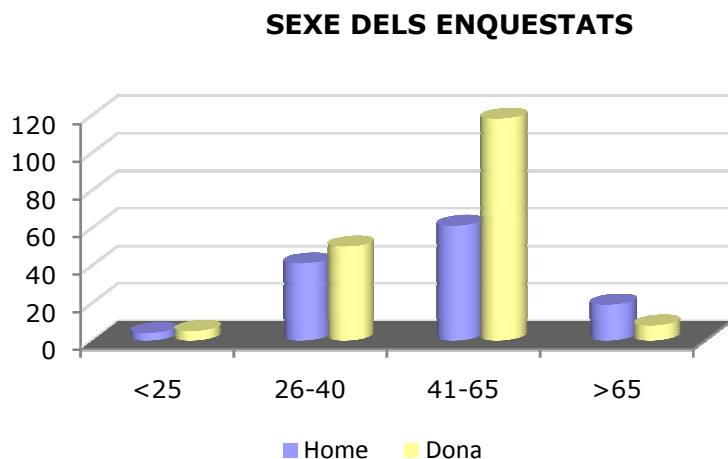
S'han marcat els següents objectius a l'hora d'elaborar l'enquesta:

- 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.
- Ús de tràmits i disposició de certificats electrònics
- Valoració global dels serveis prestats.

3. DADES I ANALISIS DE L'ENQUESTA.

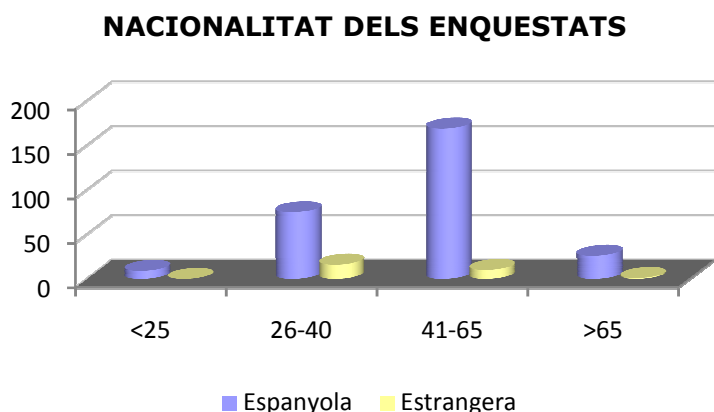
3.1. Dades enquestats.

Durant els 10 dies que es va portar a terme l'enquesta, van ser enquestades un total de 306 persones, de les quals 181 eren dones i 125 homes, amb edats repartides entre:



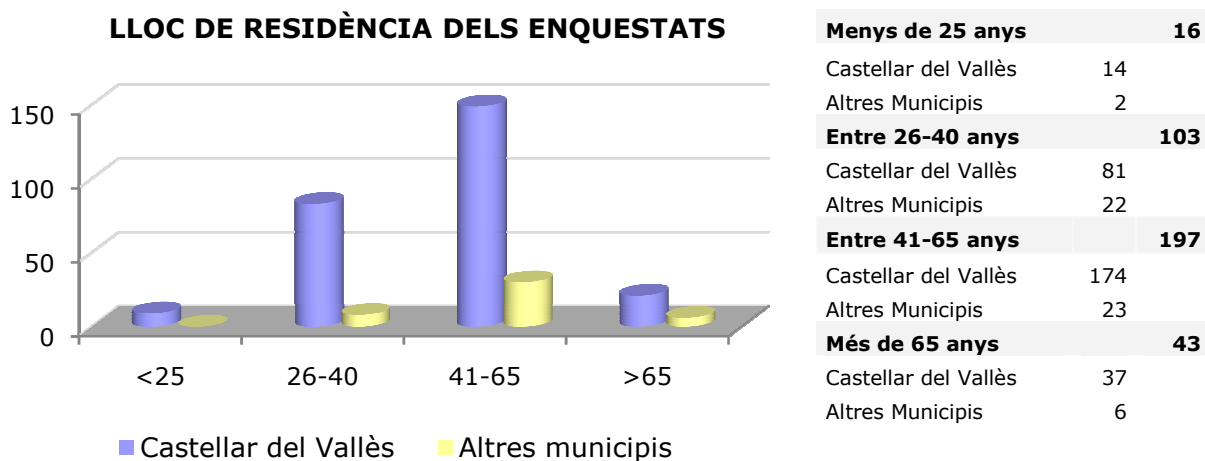
Menys de 25 anys	9
Dona	5
Home	4
Entre 26-40 anys	91
Dona	50
Home	41
Entre 41-65 anys	179
Dona	118
Home	61
Més de 65 anys	27
Dona	8
Home	19

Respecte a la nacionalitat de les persones enquestades ens trobem amb un 91% (279 persones) que són de nacionalitat espanyola i el 9% (27 persones) que són de nacionalitat estrangera. A continuació s'ofereix la representació gràfica dels barems obtinguts segons les edats:



Menys de 25 anys	9
Nacionalitat Espanyola	9
Nacionalitat Estrangera	0
Entre 26-40 anys	91
Nacionalitat Espanyola	75
Nacionalitat Estrangera	16
Entre 41-65 anys	179
Nacionalitat Espanyola	169
Nacionalitat Estrangera	10
Més de 65 anys	27
Nacionalitat Espanyola	26
Nacionalitat Estrangera	1

El 85% dels enquestats provenen del mateix municipi de Castellar del Vallès i el 15% restant venen d'altres municipis.



Comparativa enquestes anys 2011, 2014 i 2017

- Total persones enquestades: nacionalitat i residència

Any	Persones	Nacionalitat	Residència Castellar V.
2011	277 D: 165 H: 112	91% nacionals	97%
2014	359 D: 191 H: 168	91% nacionals	86%
2017	306 D: 181 H: 125	91% nacionals	85%

D: dona; H: home

El nombre total de persones enquestades s'ha situat sempre al voltant de les 300 persones predominant les dones. La quasi totalitat de les gestions estan realitzades per persones residents a Castellar i de nacionalitat espanyola.

- Edats persones enquestades

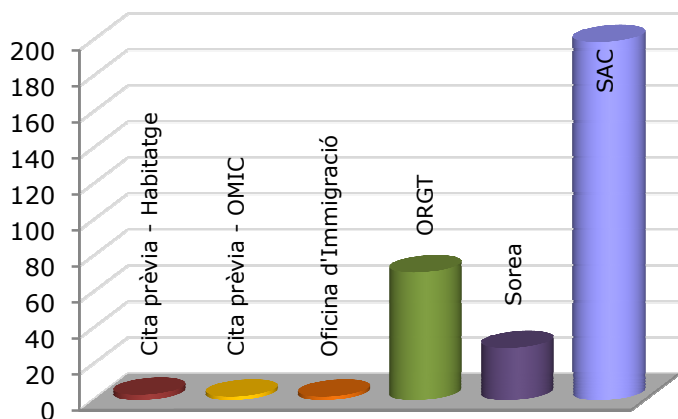
ANY	≤ 25 anys	26-40 anys	41-65 anys	>65 anys	TOTAL
2011	8 D:6 H:2	88 D:56 H:32	132 D:77 H:55	49 D:26 H:23	277
2014	16 D:8 H:8	102 D:59 H:43	197 D:107 H:90	44 D:17 H:27	359
2017	9 D:5 H:4	91 D:50 H:41	179 D:118 H:61	27 D:8 H:19	306

D: dona; H: home

3.2. Aspectes generals.

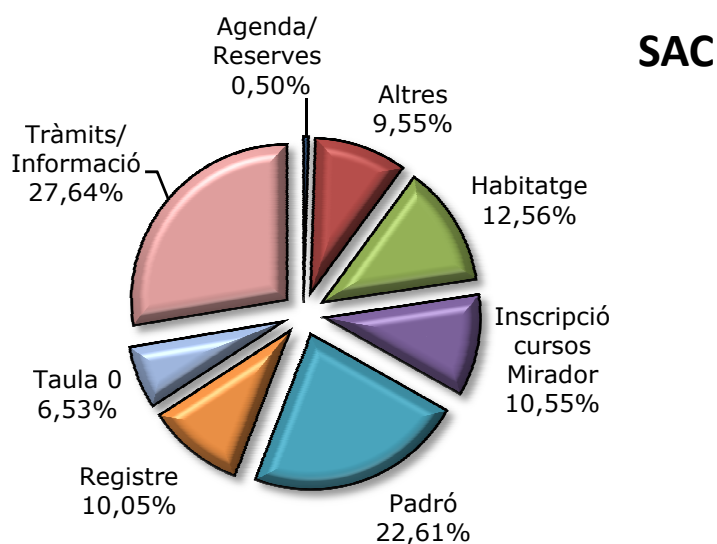
Destaquen les tramitacions que es realitzen al Servei d'Atenció Ciutadana i l'Organisme de Gestió Tributaria, amb un 48% i 29% dels tràmits gestionats respectivament, com els serveis que els ciutadans més utilitzen a l'espai El Mirador.

SERVEIS EL MIRADOR



SERVEIS	Nº Tràmits
Habitatge (Cita prèvia)	3
OMIC (Cita prèvia)	2
Oficina d'Immigració	2
Organisme de Gestió Tributària (ORG)	71
Sorea	29
Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)	199

Un anàlisi més exhaustiu dels serveis corresponents al SAC ens donarà informació més precisa sobre quins són els tràmits que habitualment es gestionen:



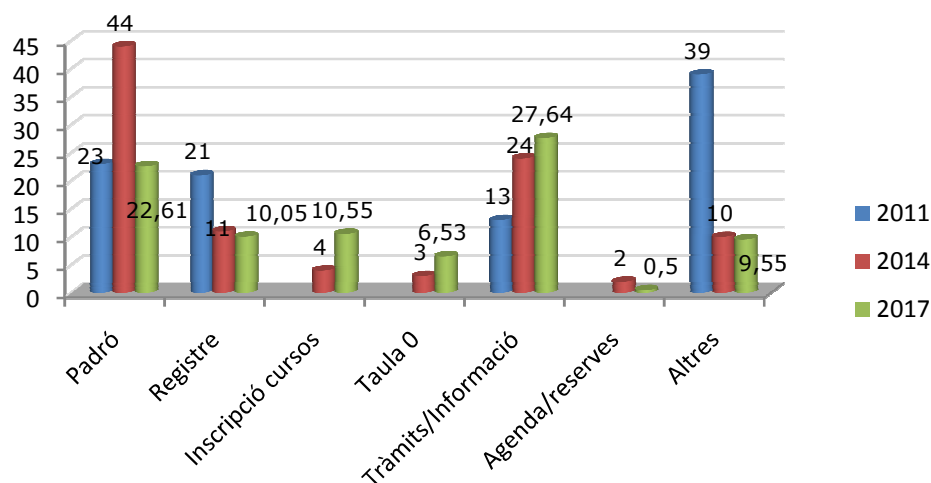
SAC (*Servei d'Atenció Ciutadana*). Les gestions per informació i tramitacions genèriques són les més rellevants, amb un 27,64%, i els tràmits relacionats amb el padró (altes, baixes o modificacions), que representen el 22,61%, són un dels altres serveis més emprats dins del còmput global de les gestions al SAC.

Comparativa enquestes anys 2011, 2014 i 2017

Any	SAC	ORG	HABITATGE	OMIC	IMMIG.	SOREA
2011	140	103	29	3	2	--
2014	174	104	40	--	3	38
2017	199	71	3	2	2	29

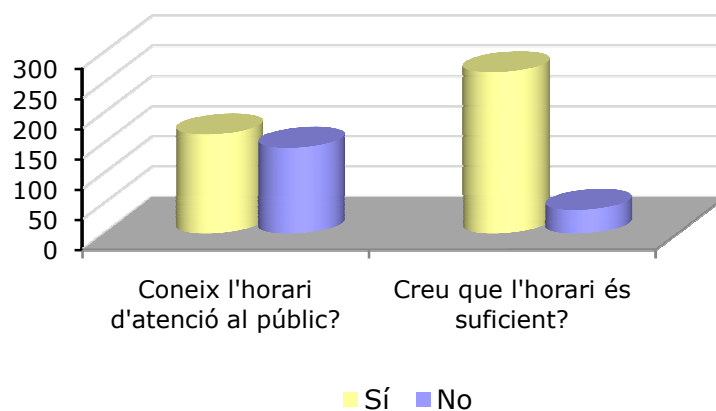
El gran gruix de gestions que mostra l'enquesta en les tres edicions realitzades és que la ciutadania utilitza El Mirador per a realitzar tràmits en el SAC vinculats amb el Padró, amb informació/ tràmits i gestions amb l'ORGT, principalment.

En l'àmbit de les gestions realitzades al SAC:



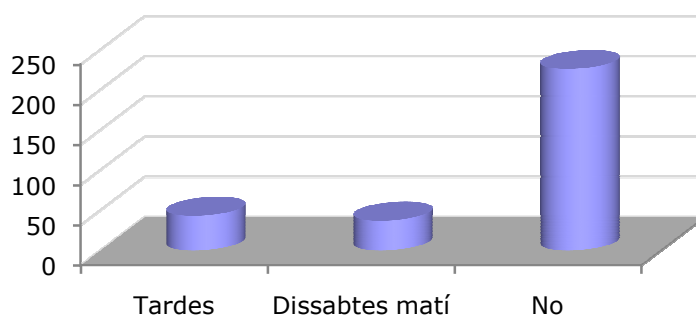
Pel què fa als aspectes generals, destacar que un 49% dels enquestats coneix l'horari d'atenció al públic i el 84% creu que l'horari és suficient per la realització de gestions amb l'Ajuntament.

ASPECTES GENERALS



I, finalment, cal destacar que un 74% dels enquestats opina que no s'ha d'incrementar l'horari; el 12% creu que s'hauria d'obrir els dissabtes i el 43% obrir més tardes.

INCREMENT DE L'HORARI D'ATENCIÓ



Respecte al temps mig d'espera és de 0 a 5" aproximadament, excepte el SAC que és de 5 a 10".

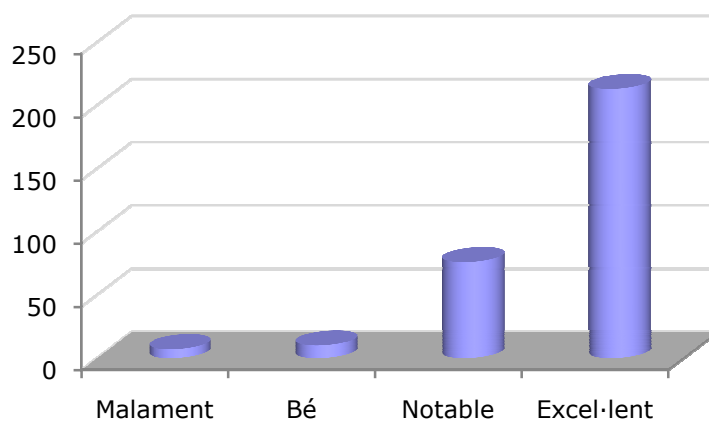
SERVEI REALITZAT	Temps mig d'espera
HABITATGE	De 0 a 5"
OFICINA D'IMMIGRACIÓ	5"
ORGT	De 0 a 5"
Sorea	De 0 a 5"
SAC	De 5 a 10"
Serveis amb cita prèvia	De 0 a 5"

Comparativa enquestes anys 2011, 2014 i 2017

	2011	2014	2017
Temps mig	4'	5' a 10'	≤ 5'
SAC	3'82"	≤ 5'	5' a 10'
ORGT	6'31"	5' a 10'	≤5'
Habitatge	4'53"	5' a 10'	≤5'
OMIC	4'60"	----	≤5'
Immigració	4'50"	5' a 10'	≤5'
Sorea	-----	≤5'	≤5'

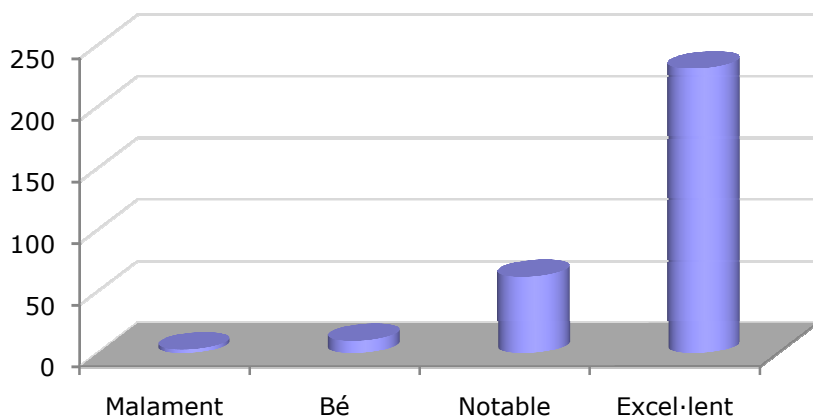
3.3. Aspectes del personal

VALORACIÓ DE LA INFORMACIÓ REBUDA



Destaca que un 70% de les persones enquestades valora com a excel·lent (o molt bona) la informació rebuda per part dels professionals dels diferents serveis del SAC, i un 25% en dona una valoració notable (o bona).

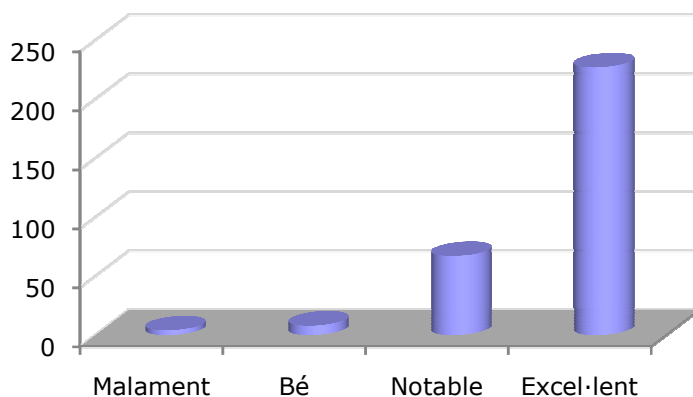
VALORACIÓ DEL TRACTE REBUT



Un 75% de les persones enquestades considera que el tracte que ha rebut per part del personal municipal ha estat excel·lent (o molt bé), un 20% considera que el tracte ha estat notable (o bé) i només un 1% suspèn el tracte rebut.

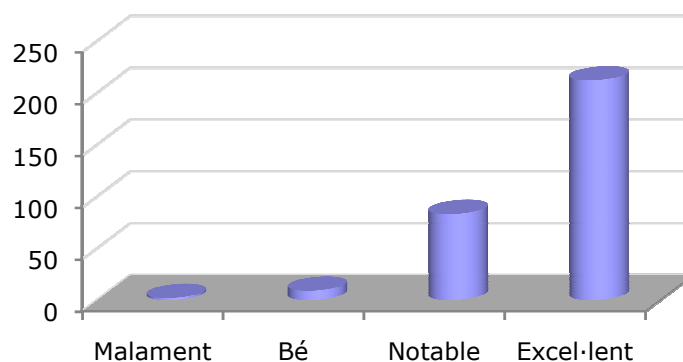
3.4. Aspectes de les instal·lacions.

EMPLAÇAMENT DE LES INSTAL·LACIONS



Sobre l'emplaçament de les instal·lacions hi ha un 74% de persones enquestades que opinen que està molt bé, un 22% que està força bé, i només l'1% no troba bé l'emplaçament.

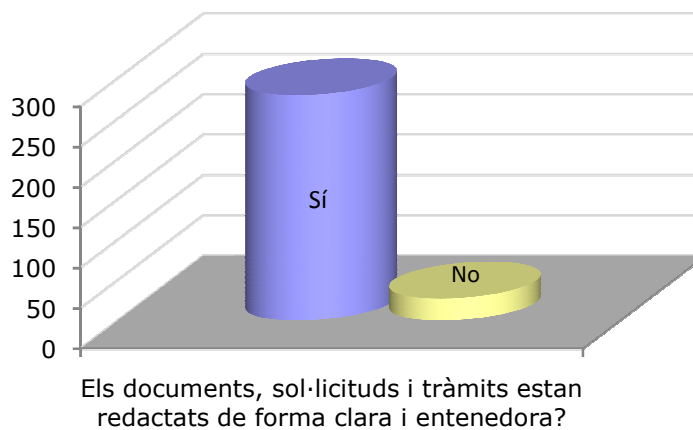
ESTAT I ADEQUACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS



I respecte a l'estat i adequació de les instal·lacions, tenim un 69% que estan molts contents, el 27% esta força content i menys de l'1% que no estan gens contents.

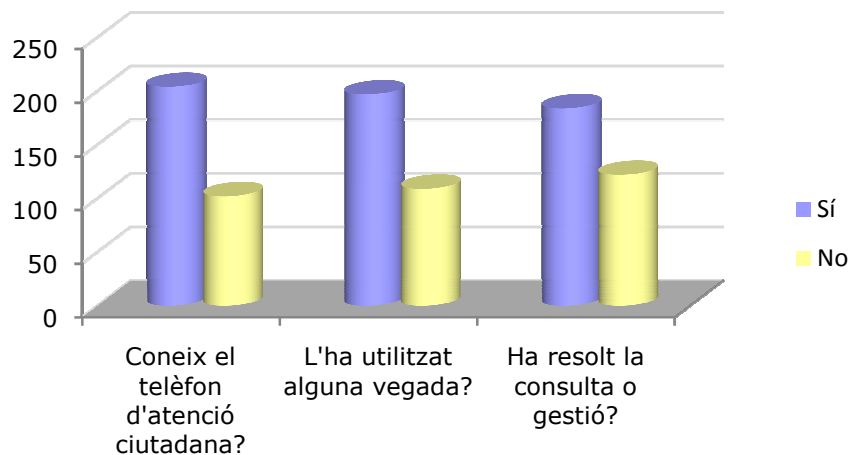
3.5. Aspectes dels tràmits.

COMPRENSIÓ DELS TRÀMITS



Ha estat molt positiva la valoració en referència a la redacció i comprensió dels documents de sol·licitud i tràmits, ja que un 91% dels enquestats opinen que és entenedora. Malgrat això, és convenient apuntar que la valoració d'aquesta pregunta amb una escala numèrica permetria obtenir una opinió més acurada, ja que la gent feia comentaris espontanis al respecte.

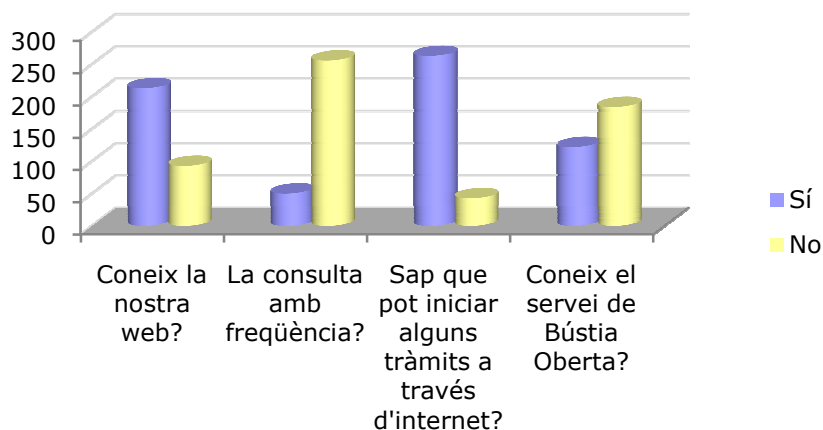
3.6. Aspectes d'atenció telefònica.



El telèfon d'atenció ciutadana és conegut pel 67% de les persones enquestades, sent un 64% les que l'han utilitzat alguna vegada, de les quals un 60% han pogut solucionar la seva consulta o gestió.

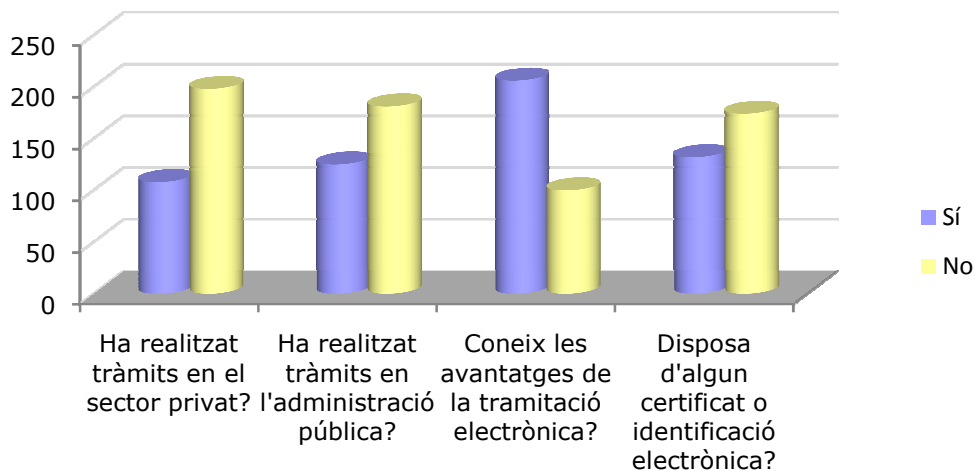
3.7. Aspectes de la pàgina web.

RELACIÓ AMB LA WEB



En referència a la web municipal, ens trobem que un 70% l'ha consultat alguna vegada i només un 16% la visita amb freqüència. Tanmateix, un 77% manifesta que es poden fer alguns tràmits a través d'Internet i un 40% coneix el servei de Bústia Oberta.

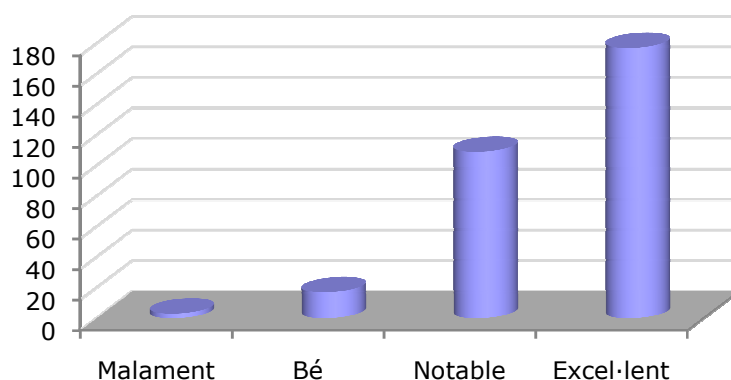
3.8. Aspectes de la tramitació electrònica



En relació als aspectes vinculats a la tramitació electrònica observem que malgrat que el 67% dels enquestats coneix les avantatges de la tramitació electrònica, una gran majoria no utilitza aquesta via per solucionar els seus tràmits; és a dir, segueixen preferint el tracte directe i personal. D'altra banda, el 43% respon que efectivament disposa d'algun certificat o identificació electrònica.

3.9. 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 58% dels enquestats troben que el serveis han estat molt bé i un 36% puntuen amb un notable, davant un 1% que creuen que valoren el servei com a malament.

Comparativa enquestes anys 2011, 2014 i 2017

	2011	2014	2017
Informació rebuda	67% excel·lent 33% normal	75% excel·lent 22% normal 3% suspèn	70% excel·lent 25% normal 5% bé/malament
Tracte Rebut	71% Molt bé 28% Bé 10% Regular	83% Molt bé 15% Bé 2% Regular	75% Molt bé 24% Bé 1% Regular
Instal·lacions			
Emplaçament	72% Molt bé	67% Molt bé 30% Bé 3% Regular	74% Molt bé 25% Bé 1% Malament
Estat/adequació	69% Molt bé	69% Molt bé 29% Bé 2% Malament	69% Molt bé 30% Bé 1% Malament
Tramitació			
Comprensió i finalització	95% Molt bé	69% Molt bé	91% Molt bé
At.Telefònica			
- Coneix telèf.	75%	52%	67%
- Utilitza	70%	41%	64%
- Consulta resolta	28%	37%	60%
Web			
- Consulta/freq.	49% // 17%	51% // 17%	70% // 16%
- Coneix. tràmit on-line	47%	62%	77%
- Bústia Oberta	29%	26%	40%
Tramit.Electrònic	---	---	67% coneix // 43% disposa certificat
Valoració Global	58% Molt bé 41% Bé 1% Regular	52% Molt bé 43% Bé 4% Regular	58% Molt bé 36% Bé 1% Regular

3.10. 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:

- Personal i atenció

Atenció a la resposta a les demandes

Aquest matí no li agafaven el telèfon per demanar informació

Coherència entre informació de la web i informació donada al SAC, ja que a vegades no coincideix

Millorar horari atenció públic

Més atenció personal

Amabilitat i empatia dels treballadors envers els usuaris

Atenció telefònica, li van passar amb 4 persones i al final li van penjar. Després d'haver trucat moltes vegades i no agafar telèfon

Personal que orienti al màxim, que tinguin en compte les necessitats de persones que desconeixen els serveis

Tardes a l'estiu o rotatiu. Cobrir mínims

Personal amb idees clares, respostes clares, a vegades donen respostes poc clares

Posar més gent i una piscina pública

Finestreta única

Més personal a les hores punta

Temps d'espera

Personal

Personal

- Horari

Tardes fins més tard de les 19h

Ampliar horari, més flexibilitat

Horari ampli

Ampliació de l'horari

Ampliació horaris

Ampliació horaris

Horaris més amplis

Que la oficina de recaptació treballi per les tardes

Ampliació horari

Horari més ampli

Omic horari restringit, hores convingudes

- Tràmit

Facilitar la lectura de les factures

Massa papers

Comprar un datàfon per pagar amb targeta a l'ajuntament. Moltes gestions per un sol tràmit

Menys burocràcia a l'hora d'arreglar averies ja que fa temps que no tenim aigua

Més tràmits virtuals

Rapidesa amb els tràmits, atenció molt bé però els tràmits són molt lents

Optimitzar el personal o els tràmits ja que he hagut de venir 3 vegades i encara no he solucionat el tema (posar un Gual)

Agilització de tràmits! Rebre documentació per mail, no haver de venir expressament

Agilitzar els tràmits policials

Més agilitat en els tràmits

Alguns documents/tràmits són poc clars

Fotocòpies fer-les l'ajuntament o digitalitzar

Alguna tarda hisenda

Ser més àgils amb la tramitació

Algunes instruccions son poc clares, tràmits que necessiten varies gestions

- Web

Organització de conceptes a la web, costa trobar les coses

Pàgina web més clara, per exemple institut o temes habitatges

Per internet diu que l'adreça de l'ajuntament és la de Palau Tolrà.

Més específic serveis per internet, donar-ho a conèixer

Indexar millor els documents ja que a vegades costa trobar-los (web)

Inscripció a cursos de forma telemàtica, amb certificat digital

Inscripció a cursos informació

la web necessita mes informació, algunes notes porten a la confusió

posar un apartat per orientar a la gent gran per fer gestions per internet

- Espai i infraestructura

Accés a l'edifici, pàrquing directe des de baix, facilitar accés per mobilitat reduïda

Canviar les portes perquè pesen molt i dificulten l'accés a persones amb mobilitat reduïda o amb carros

Accés directe a ser atès a l'oficina d'habitatge

la porta d'accés al Mirador, queda amagada quan pugues per les escales

Jardineres amb males condicions

Aparcament i plaça sense arbres ni bancs

Més seients

Jocs per nens a la zona d'espera

- Gestions no resoltes o qüestions a millorar

Millorar temes lloguer d'habitatges

Respondre a les demandes, falta placa de carrer i s'ha demanat de totes les maneres i encara no s'ha trobat solució

Difondre més la informació

Mirar deixalles, no han vingut

Resposta lenta a les queixes

Comunicació més fàcil amb ajuntament

- Altres propostes

Sorea té mal servei i preus molt cars

Opció altra llengua oficial, per defecte. Més transparència en la publicació de les ofertes públiques d'ocupació en la web i en el tauler d'anuncis i cada interessat hauria de rebre notificació personalitzada, massa duplicat de documents i tots els serveis interconnectats ja que la descàrrega del padró municipal no funciona

Zona blava amb tiquet compensatori

Red àmplia als pobles petits, descentralització