

Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

The eTRAM found or type unknown

TRAM

Els internautes valoren positivament el servei de la Bústia Oberta de la pàgina web municipal

Dimecres 13 de gener de 2010

Els resultats d'una enquesta revelen un alt índex de satisfacció de la ciutadania envers el servei de la Bústia Oberta disponible a la pàgina web www.castellarvalles.cat. Aquesta és sens dubte la sol·licitud més utilitzada de l'eTRAM, la plataforma de tràmits per Internet disponible al portal municipal que permet adreçar consultes, queixes o suggeriments a l'Ajuntament.

Un 90% dels usuaris considera correcta, satisfactòria o molt satisfactòria la utilització d'aquest canal de recepció i gestió de queixes, suggeriments i consultes. A més, un percentatge similar de ciutadans (88%) considera que el temps de resposta per part de l'administració és l'adequat.

En general, el servei de la Bústia Oberta és percebut majoritàriament com una bona eina d'atenció ciutadana i de fàcil accés a través del web. D'altra banda, 7 de cada 10 ciutadans consideren que els seus missatges han quedat solucionats i que la informació que han rebut ha estat correcta.

L'enquesta, que es va realitzar el darrer trimestre de l'any 2009, va ser enviada des del Servei d'Atenció Ciutadana a 315 usuaris del servei a través del correu electrònic. D'aquests, van respondre un 21%, configurant una mostra final de 66 ciutadans.

505 missatges l'any 2009

El servei de Bústia Oberta de la pàgina web municipal va registrar l'any 2009 un total de 505 missatges procedents de la ciutadania, una xifra molt similar a la de l'any anterior. D'aquesta xifra, una mica més de la meitat són queixes, una tercera part consultes i un 12% suggeriments o peticions d'actuació que es fan arribar a l'administració.

El temps de resposta als missatges s'ha escurçat de mitjana aquest any fins arribar als 7,13 dies, l'índex més baix des que l'any 2004 es va posar en marxa el servei. En l'actualitat, el 41,6% dels missatges es responen entre 0 i 5 dies, el 28%, entre 6 i 10 dies, i el 27,5% entre 10 i 15 dies. Tan sols un 2,8% s'han respost fora de termini, és a dir, després dels 15 dies que són preceptius.

Per àmbits, els temes relacionats amb via pública (36%) i seguretat ciutadana (17%) protagonitzen més de la meitat dels missatges que arriben a la bústia oberta. Val a

dir que cinc regidories -Via Pública, Seguretat Ciutadana, Atenció Ciutadana, Medi Ambient i Urbanisme- gestionen el 71% del volum de consultes, queixes i suggeriments ciutadans.

La Bústia Oberta es complementa a més amb altres canals existents de comunicació de la ciutadania, com ara la Bústia de l'Alcalde o la xarxa social Facebook.

Rècord de tràmits per Internet

D'altra banda, l'Ajuntament de Castellar del Vallès ha rebut en els darrers cinc anys més de 4.000 sol·licituds digitals a través de l'e-TRAM, el mòdul de tramitació municipal de la pàgina web desenvolupat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC). De la totalitat de tràmits que la ciutadania ha fet via Internet des que es va posar en marxa aquest servei el juliol del 2004, els missatges de la Bústia Oberta representen més d'un 60% del total de sol·licituds enviades.

En segon lloc, figuren els tràmits relacionats amb el padró d'habitants, que suposen una quarta part del total, mentre que les instàncies genèriques superen el 5%. La xifra restant fa referència a altres tràmits que també es poden fer per Internet, com per exemple les sol·licituds de domiciliació de tributs, taxes i preus públics, la retirada de mobles vells o la cita amb càrrec electe.

En el darrer any -des de juliol del 2008 a juny del 2009- s'ha batut el rècord de tràmits rebuts per Internet, amb un total de 982. Val a dir que Castellar va ser municipi pilot en el desenvolupament d'aquesta eina tecnològica, que també han implantat altres municipis catalans, i a la qual s'hi accedeix a través de la pàgina web municipal. En l'actualitat, l'e-TRAM permet realitzar 16 tràmits via Internet.

Cal destacar també que durant l'any 2009 el nombre de ciutadans que han obtingut el certificat digital IdCAT (amb el qual es poden fer diverses tramitacions per Internet que requereixen d'autenticació) ha passat de 176 a 261, el que suposa un increment del 48%.

- [Avís legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |
Tel. 93 714 40 40