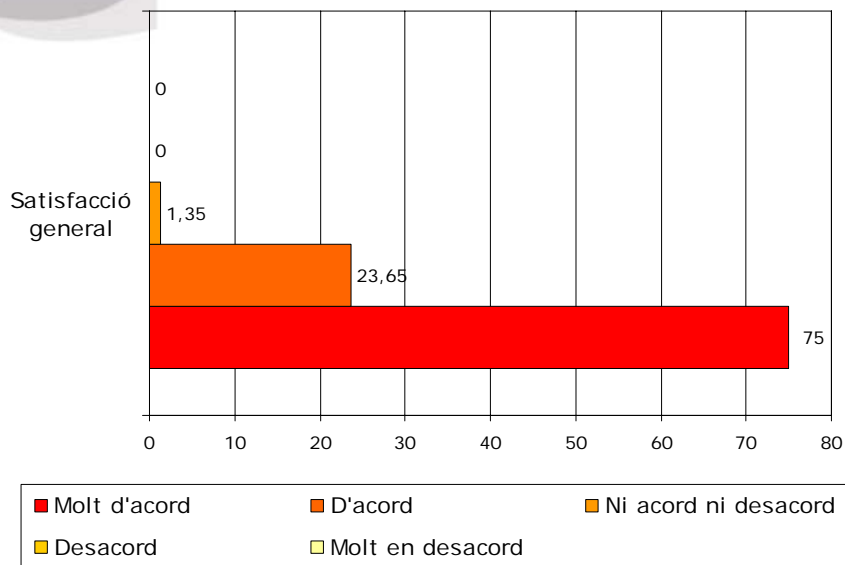


## SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

## ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SAC

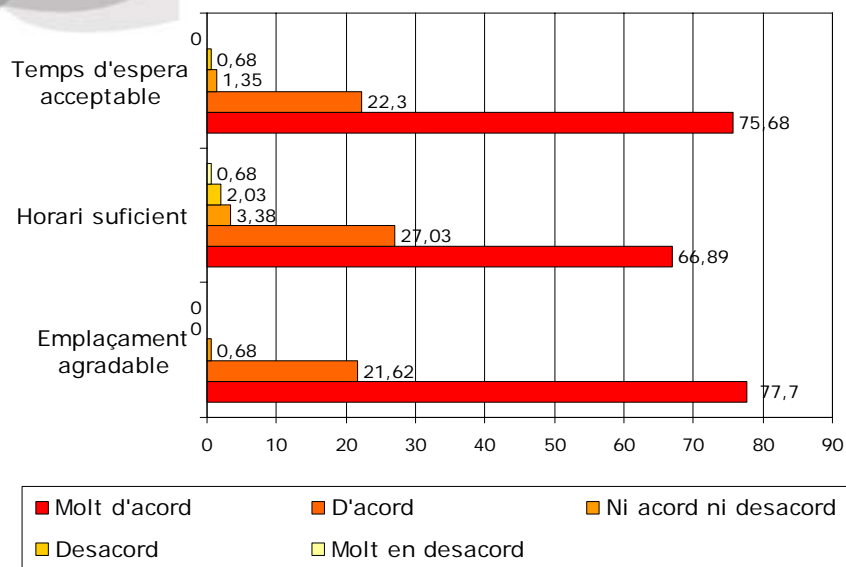


Número d'enquestes recollides: 148

Realitzada entre els mesos d'octubre i novembre de 2008.

## SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

## ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SAC

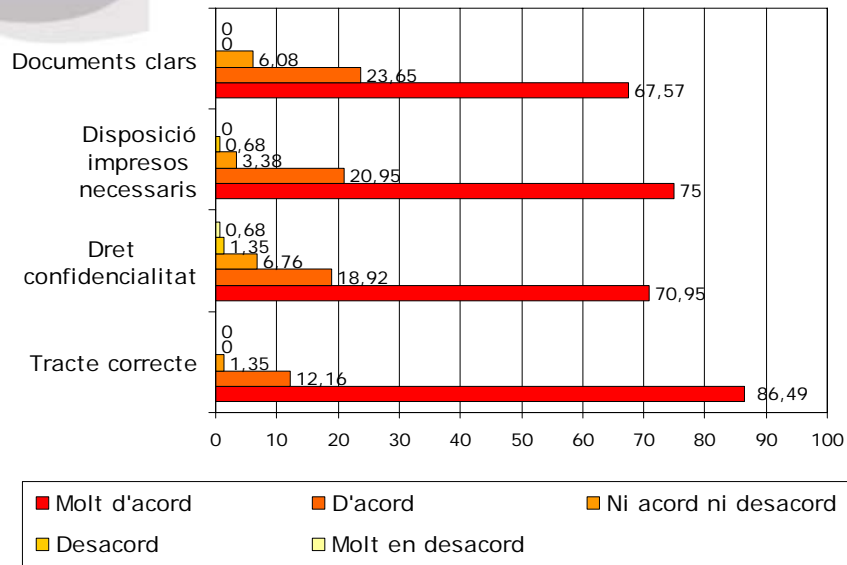


Número d'enquestes recollides: 148

Realitzada entre els mesos d'octubre i novembre de 2008.

## SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

## ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SAC

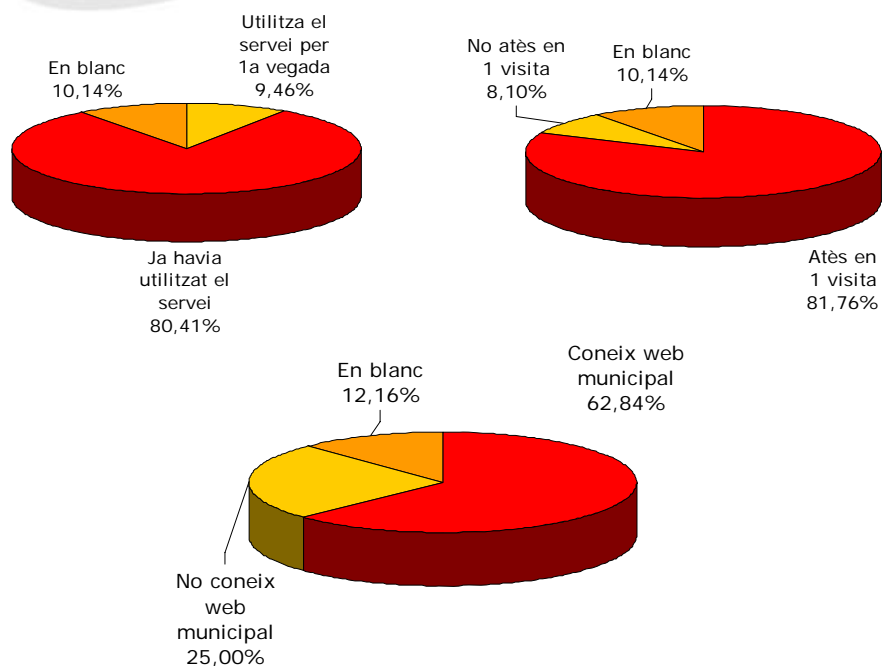


Número d'enquestes recollides: 148

Realitzada entre els mesos d'octubre i novembre de 2008.

## SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

## ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SAC



## BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2008\*

### 475 MISSATGES

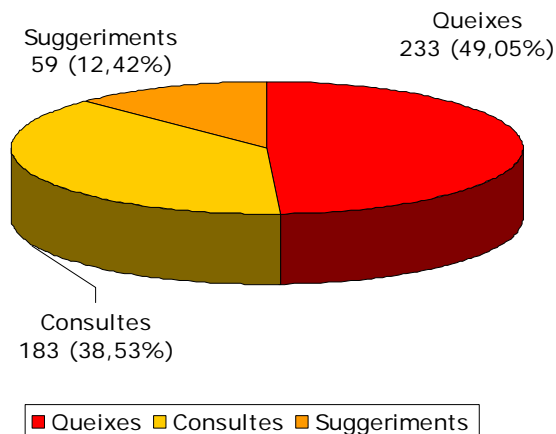
\* De l'1 de gener al 26 de novembre de 2008.



De l'1 al 26 de novembre de 2008 s'han rebut 475 missatges.

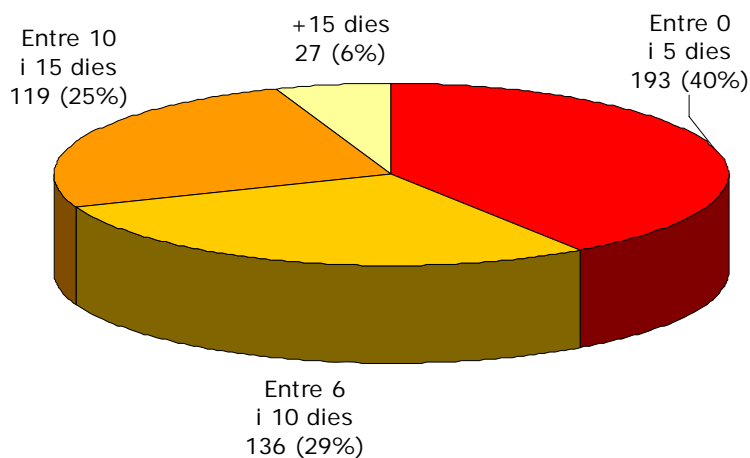
Pràcticament la meitat són queixes, una mica més d'1/3 consultes, i un 12% suggeriments o peticions d'actuació que es fan a l'administració.

Tipus de missatge	Número	%
Queixes	233	49,05
Consultes	183	38,53
Suggeriments	59	12,42
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>100</b>



## BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2008

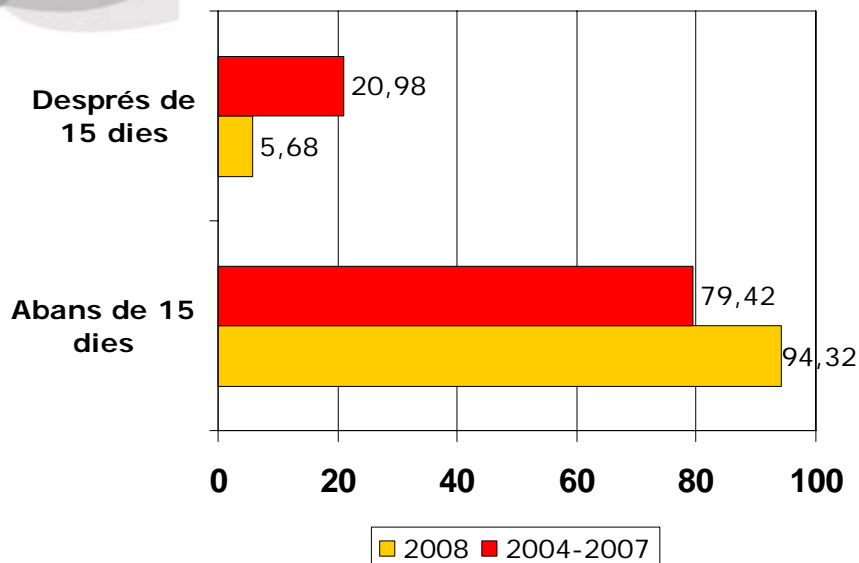
### MITJANA DE RESPOSTA: 7,42 DIES



El temps de resposta als missatges s'ha escurçat en dos dies. De 9,35 dies durant el període 2004-2007 a 7,42 aquest 2008.

## BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2008

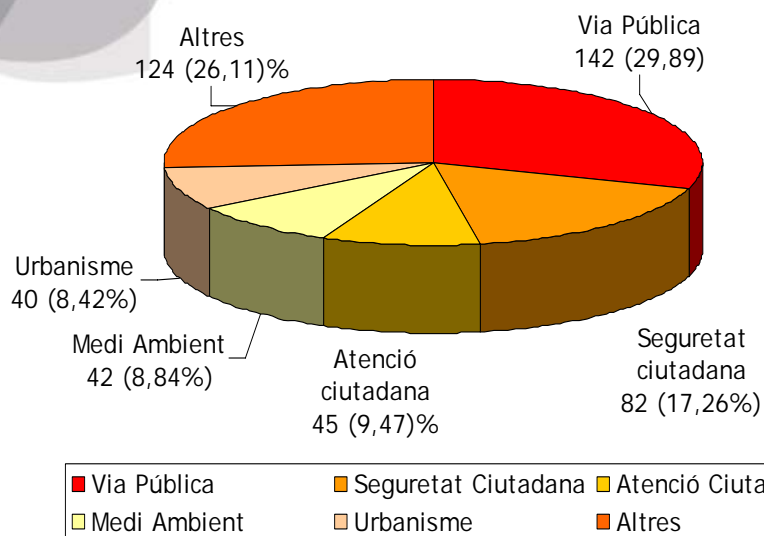
### TEMPS DE RESPOSTA



El número de respostes que es responen dins del termini establert (15 dies) és del **94%**, el que suposa un increment de **15 punts** respecte el període 2004-2007.

## BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2008

### MISSATGES PER ÀMBITS



Les regidories de Via Pública i Seguretat Ciutadana assumeixen prop de la meitat de missatges.

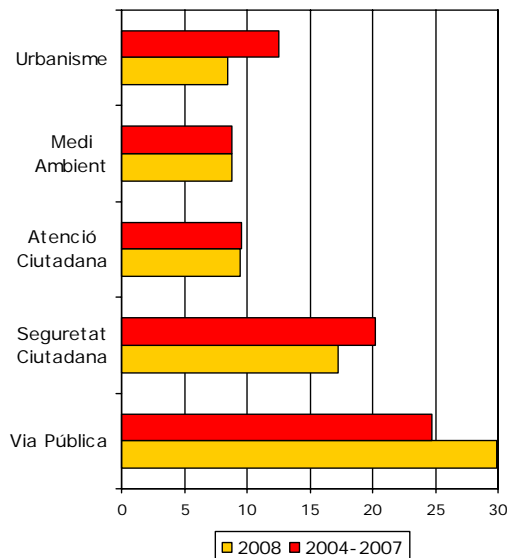
Les regidories englobades a l'Àrea de Territori gestionen al voltant d'un 45% de la bústia.

Cinc regidories concentren prop del 75% dels missatges que arriben.

La majoria de qüestions plantejades al SAC són consultes.

## BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2008

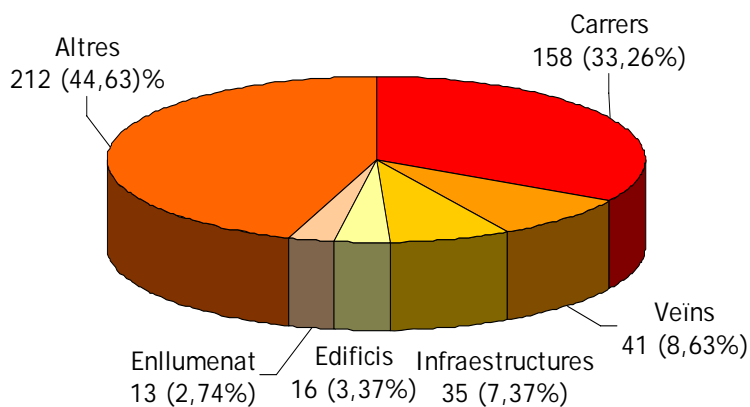
## MISSATGES PER ÀMBITS



Àmbits	Número	%
Via Pública	142	29,89
Seguretat Ciutadana	82	17,26
Atenció ciutadana	45	9,47
Medi Ambient	42	8,84
Urbanisme	40	8,42
Cultura i Educació	39	8,21
Altres	24	5,05
Rendes	18	3,79
Alcaldia	14	2,95
Comunicació	12	2,53
Esports	11	2,32
Benestar Social i Salut	6	1,26
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>100</b>

## BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2008

## CAUSES DELS MISSATGES



■ Carrers ■ Veïns ■ Infraestructures ■ Edificis ■ Enllumenat ■ Altres

## BALANÇ E-TRAM 2004-2008

3.046 TRÀMITS EN 4 ANYS

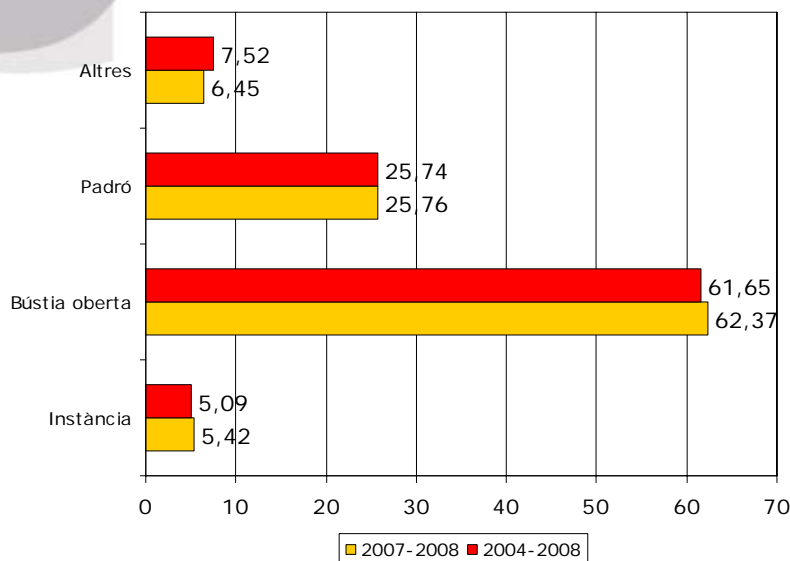


Tràmit	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Instància	20	32	55	48
Bústia oberta	321	447	558	552
Cita amb càrrec electe	6	7	4	5
Alta al Padró	34	46	63	37
Canvi de domicili al Padró	26	3	23	7
Modificació de dades al Padró	0	0	0	3
Certificat d'empadronament actual	69	108	116	138
Certificat d'empadronament històric	4	6	14	21
Certificat de convivència actual	17	7	17	21
Certificat de convivència històric	0	1	2	1
Certificat de qualificació urbanística	2	7	13	5
Certificat d'antiguitat i legalitat	1	2	5	2
Domiciliació de tributs, taxes i preus públics	20	28	22	23
Retirada de mobles vells	7	7	15	22
Pagament únic o fracionat d'impostos	0	13	13	0
<b>TOTAL</b>	<b>527</b>	<b>714</b>	<b>920</b>	<b>885</b>

Entre l'1 de juliol i el 30 de juny de cada any.

## BALANÇ E-TRAM 2004-2008

TIPUS DE TRÀMITS

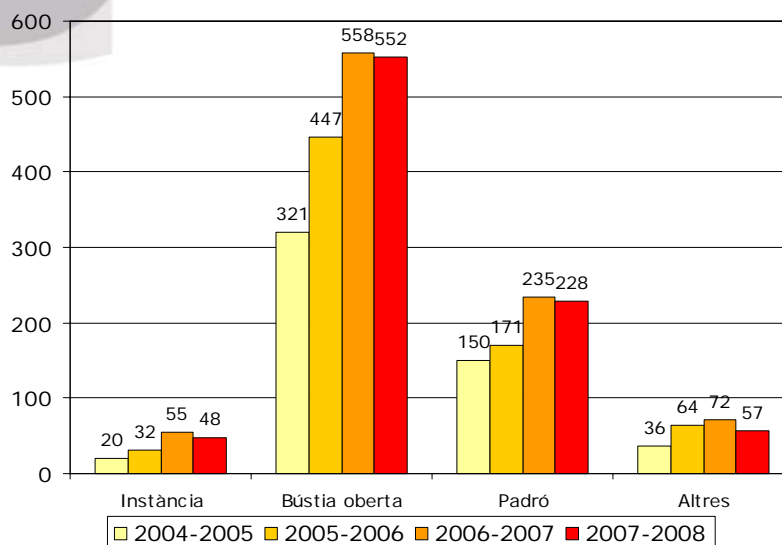


Des de l'inici de l'ús de l'e-Tram, la Bústia oberta representa el 62% de sol·licituds, mentre que els tràmits relacionats amb el padró suposen el 26%.

Entre l'1 de juliol i el 30 de juny de cada any.

## BALANÇ E-TRAM 2004-2008

## EVOLUCIÓ PER TIPUS DE TRÀMITS

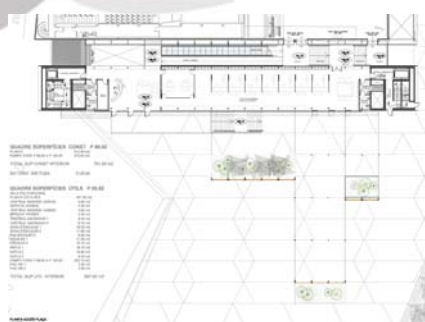


La mitjana de resolució de tràmits ha passat dels 44 tràmits al mes entre el 2004-2005 als 74 tràmits al mes entre el 2007-2008.

Entre l'1 de juliol i el 30 de juny de cada any.

## SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

## PROJECTES DE FUTUR



**Obertura d'un punt descentralitzat d'atenció ciutadana a l'Espai Tolrà**

### Trasllat de les dependències del SAC a la plaça Major

- 382 metres quadrats
- Accés des de la plaça nova (sobre coberta Mercat)
- Centre d'atenció integral:
  - \* Servei d'Atenció Ciutadana
  - \* Oficina Local d'Habitatge
  - \* Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
  - \* Oficina d'Immigració
  - \* Oficina de Recaptació (Diputació)

# SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

## PROJECTES DE FUTUR

Trasllat de les dependències del SAC a l'edifici nou de la plaça Major



VIL·LAVERTUM

