

QUALITAT DE SERVEIS

AVALUACIÓ ANY 2021

Febrer 2022

Ajuntament de Mollet del Vallès
Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

Contingut

- 1. Introducció**
- 2. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**
- 3. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**
- 4. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina Local d'Habitatge**
- 5. Avaluació qualitat de servei de l'Oficina d'Acollida**
- 6. Comparativa de serveis**

1. Introducció

El present informe recull resumidament els resultats de les enquestes realitzades a través del terminal d'avaluació que l'espai d'atenció ciutadana ofereix als ciutadans. El sistema recull en temps real el *feedback* sobre l'experiència dels usuaris dels serveis oferts per l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, l'Oficina Local d'Habitatge i l'Oficina d'Acollida.

No és, certament, l'únic mitjà a través del qual podem mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans ja que aquests expressen la seva opinió molt sovint a través de les xarxes socials, el web de reserves de cita prèvia, les queixes presentades formalment o directament al personal d'atenció o a través d'altres mitjans. També es recullen i informen de dades sobre la qualitat de servei mitjançant l'avaluació de compromisos de les cartes de serveis. Durant el 2021 l'Oficina Local d'Habitatge i l'Oficina d'Acollida s'han afegit a l'esquema d'avaluació que proporcionen les cartes de serveis i és previst que durant l'any 2022 s'hi afegeixin altres serveis.

Aquest breu informe recull algunes dades sobre les percepcions dels usuaris corresponents a l'any 2021. Fariem bé de prendre les dades amb la cautela necessària atès que en alguns casos la mostra no és suficientment representativa i, tanmateix, ofereixen una visió d'allò que ha millorat i allò que cal seguir millorant.

Valoreu la vostra experiència

99,1% 0% 0,9%

99,1%



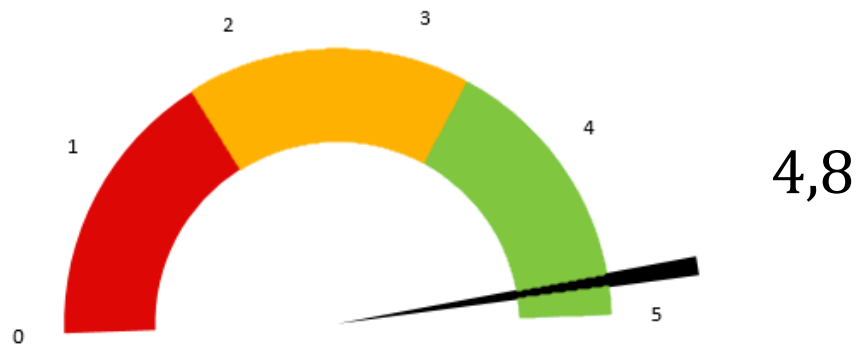
Heu obtingut el que esperàveu?

93,7% 6,3%

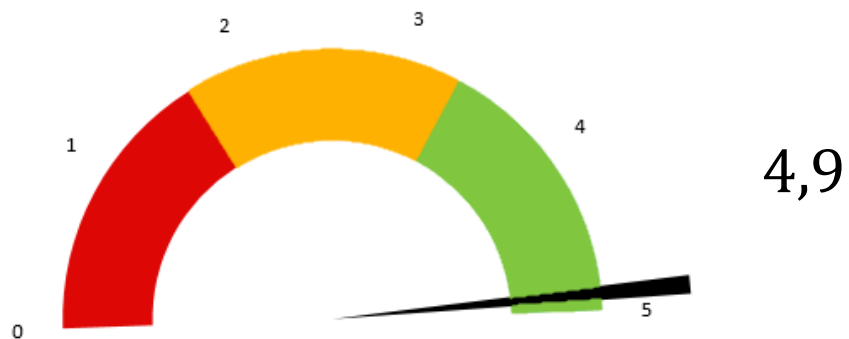
93,7%



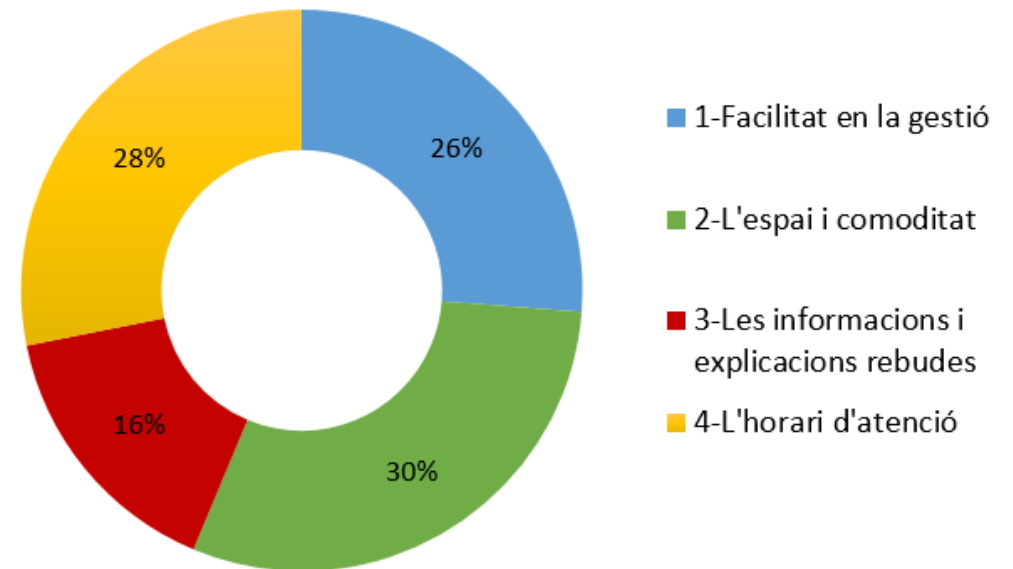
Valoreu el tracte rebut



Valoreu el temps d'espera



Què ha estat el menys satisfactori ?



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2021. Total 114 enquestes.

Valoreu la vostra experiència

88,9% 0% 11,1%

88,9%



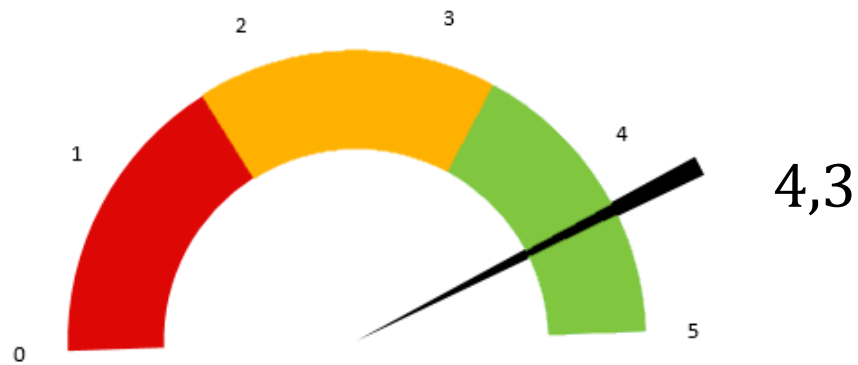
Heu obtingut el que esperàveu?

80% 20%

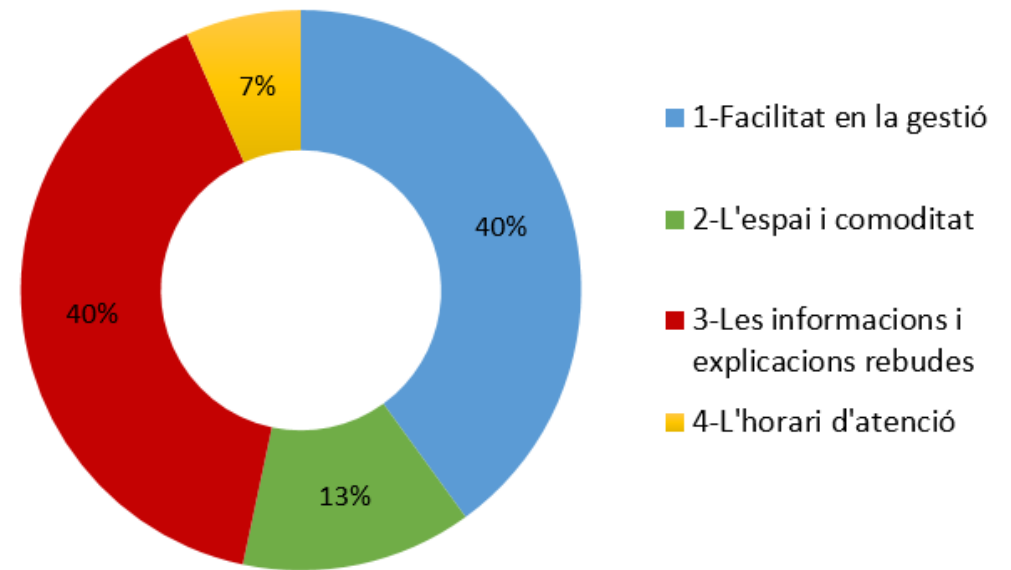
80%



Valoreu el tracte rebut



Què ha estat el menys satisfactori?



Valoreu el temps d'espera



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2021. Total 18 enquestes.

Valoreu la vostra experiència

81% 19% 0%

81%



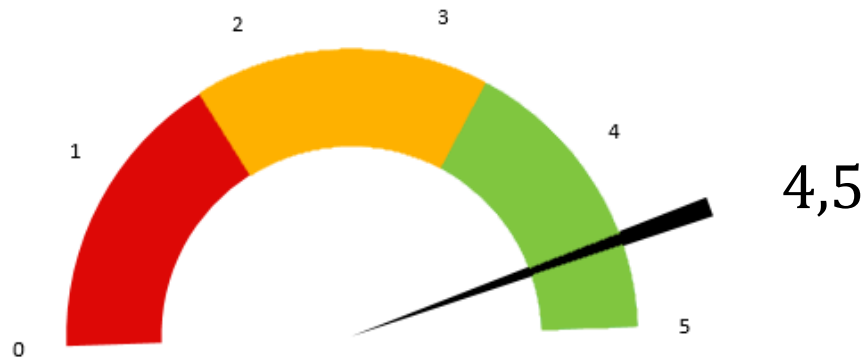
Heu obtingut el que esperàveu?

80% 20%

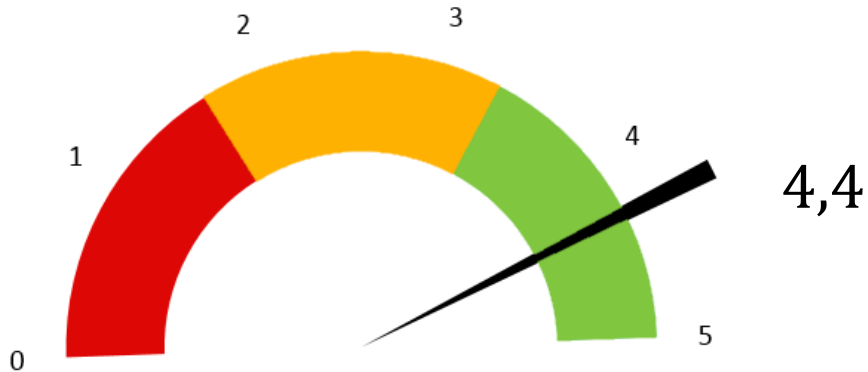
80%



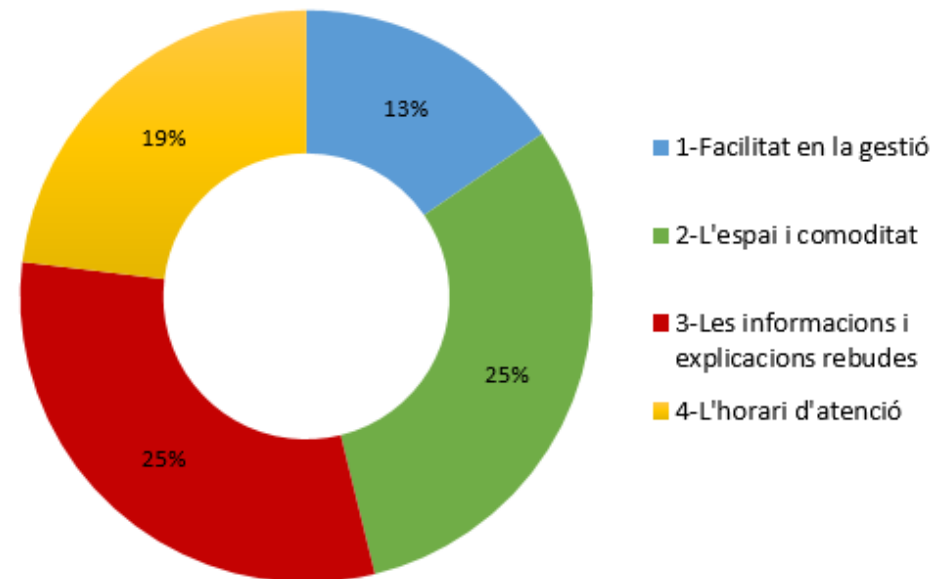
Valoreu el tracte rebut



Valoreu el temps d'espera



Què ha estat el menys satisfactori?



Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina Local d'Habitatge mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2021. Total 16 enquestes.

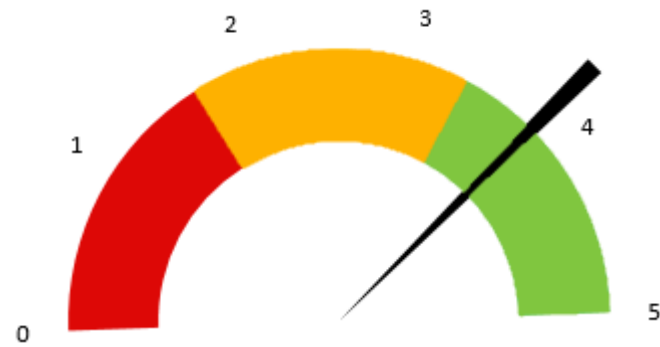
Valoreu la vostra experiència

100% 0% 0%

100%

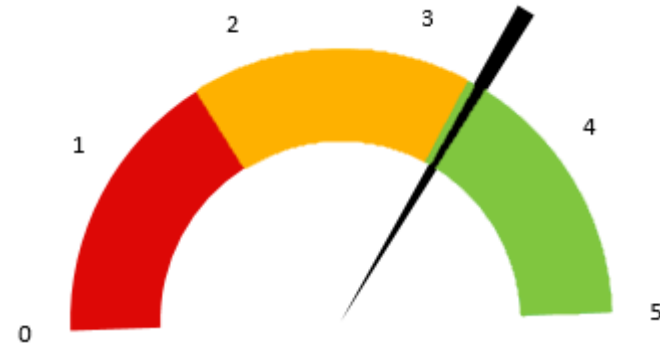


Valoreu el tracte rebut



3,8

Valoreu el temps d'espera



3,6

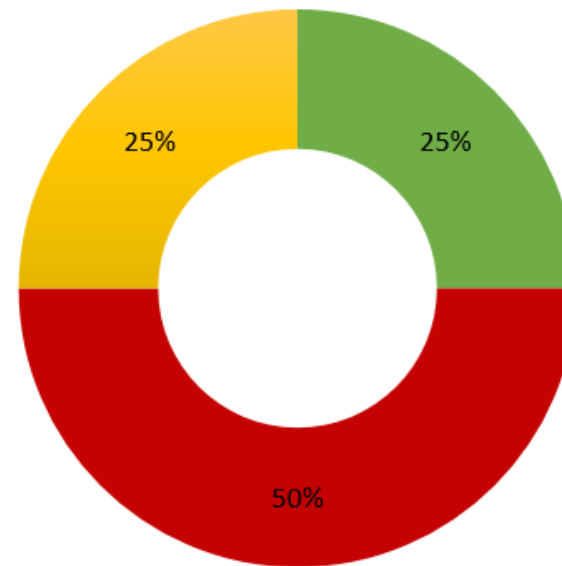
Heu obtingut el que esperàveu?

40% 60%

60%



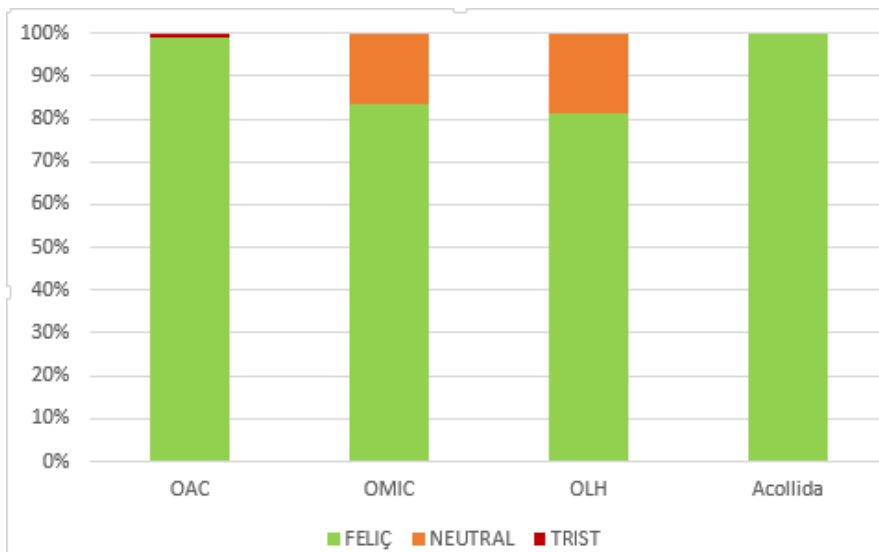
Què ha estat el menys satisfactori?



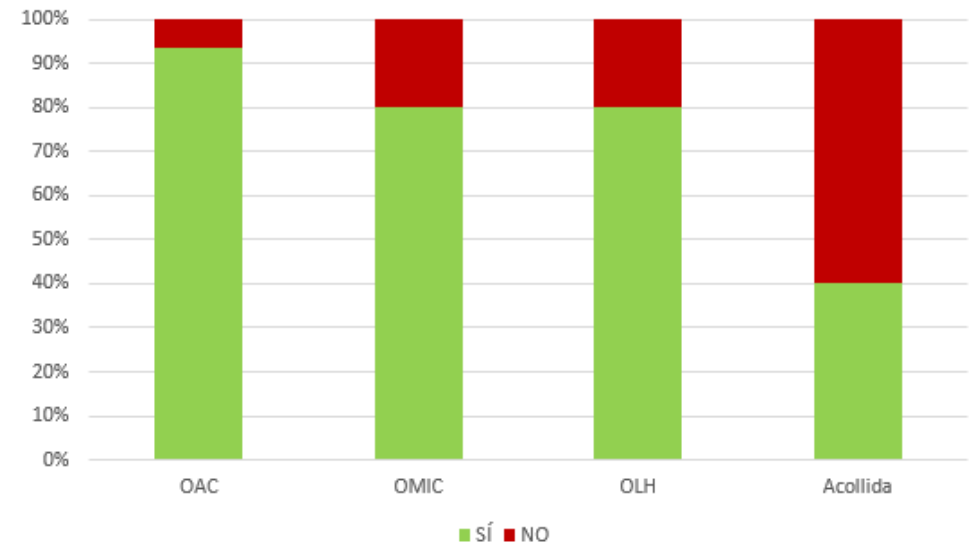
- 1-Facilitat en la gestió
- 2-L'espai i comoditat
- 3-Les informacions i explicacions rebudes
- 4-L'horari d'atenció

Dades corresponents a l'avaluació de l'Oficina d'Acollida mitjançant el sistema Rate-Now durant el període 1 de gener a 31 de desembre de 2021. Total 6 enquestes.

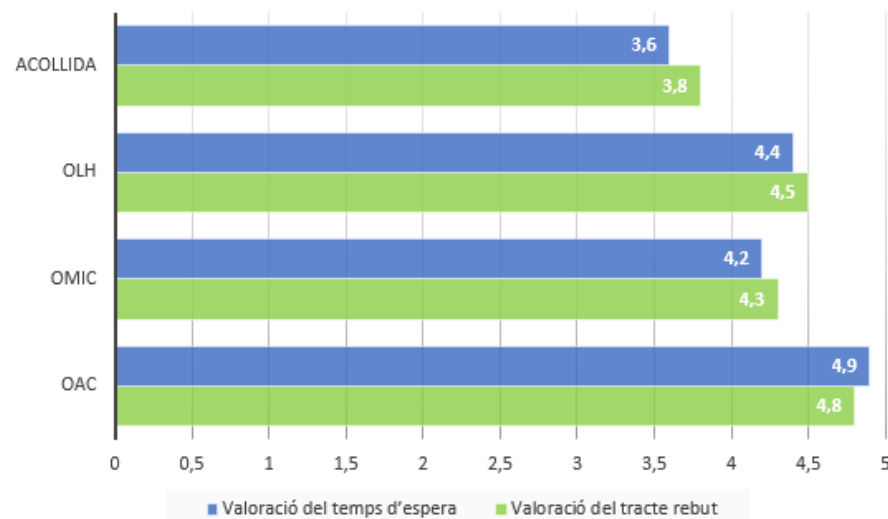
Valoreu la vostra experiència



Heu obtingut el que esperàveu?



Valoreu el tracte rebut i el temps d'espera



Què ha estat el menys satisfactori?

