Ajuntament de
Mollet del Vallès

# QUALITAT DE SERVEIS

## AVALUACIÓ ANY 2022

**Gener 2023**

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.

Certament, no és 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. Enguany s'hi han afegit altres mitjans que van concretant l'estratègia d'atenció multicanal i que permeten polsar millor l'opinió dels ciutadans sobre el funcionament dels serveis municipals.

Aquest breu informe recull algunes dades sobre les percepcions dels usuaris corresponents a l'any 2022. Faríem bé de prendre les dades amb la cautela necessària atès que en alguns casos la mostra no és suficientment representativa i, tanmateix, ofereixen una visó d'allò que ha millorat i allò que cal seguir millorant.

## Valoreu la vostra experiència

94,1% 1,5% 4,4%

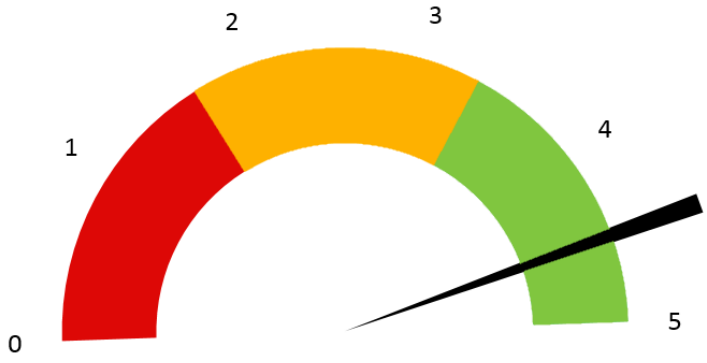
94,1%

## Heu obtingut el que esperàveu?

88,6% 11,4%

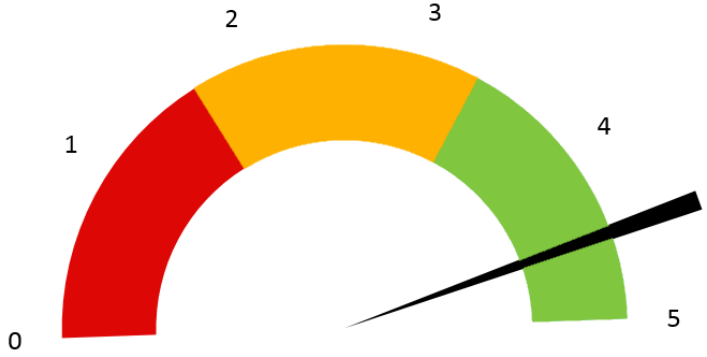
88,6%

## Valoreu el tracte rebut



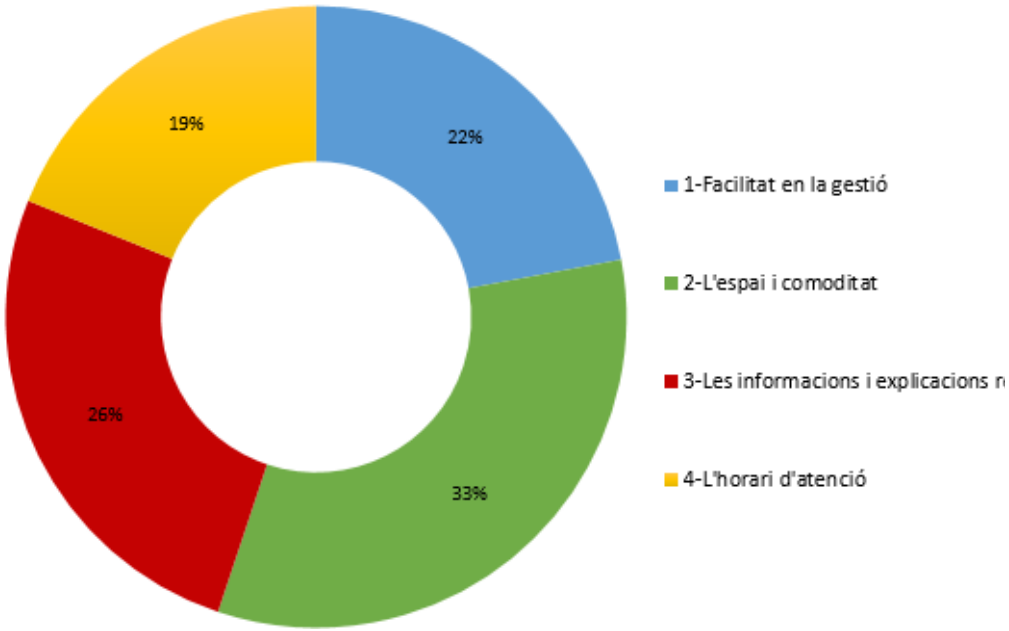

4,7

## Valoreu el temps d'espera




4,7

## 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 2022. Total 136 enquestes.

## Valoreu la vostra experiència

79% 5,3% 15,7%

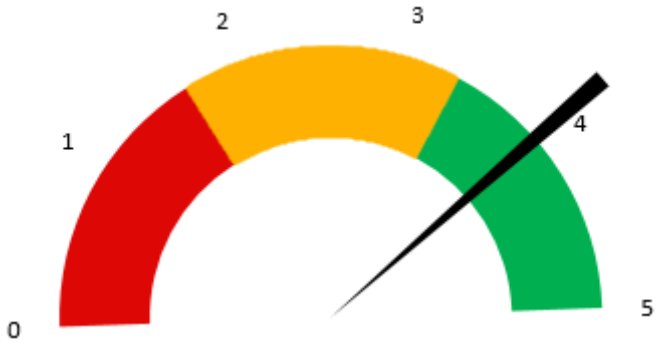
79%

## Heu obtingut el que esperàveu?

53% 47%

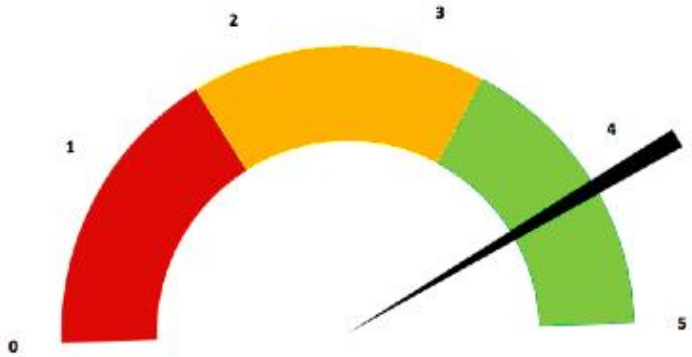
53%

## Valoreu el tracte rebut



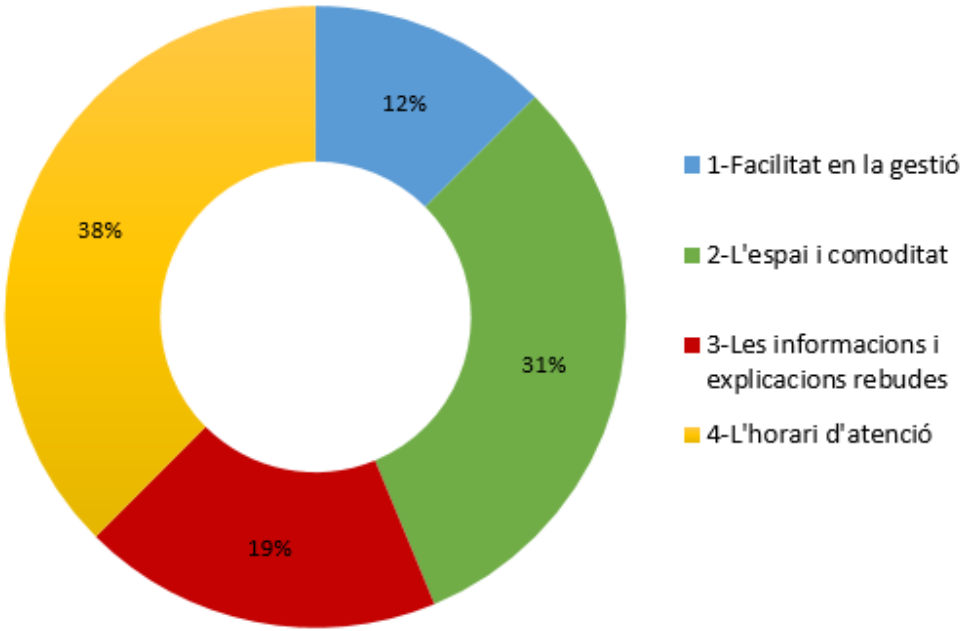

4,0

## Valoreu el temps d'espera




4,3

## Què ha estat el menys satisfactori




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 2022. Total 18 enquestes.

## Valoreu la vostra experiència

83,3% 8,3% 8,4%

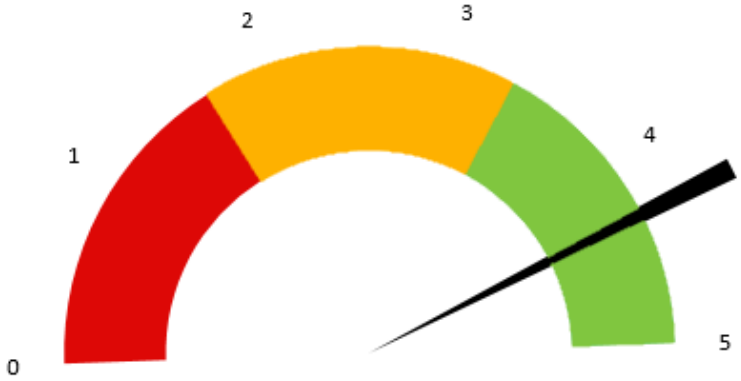
83%

## Heu obtingut el que esperàveu?

67% 33%

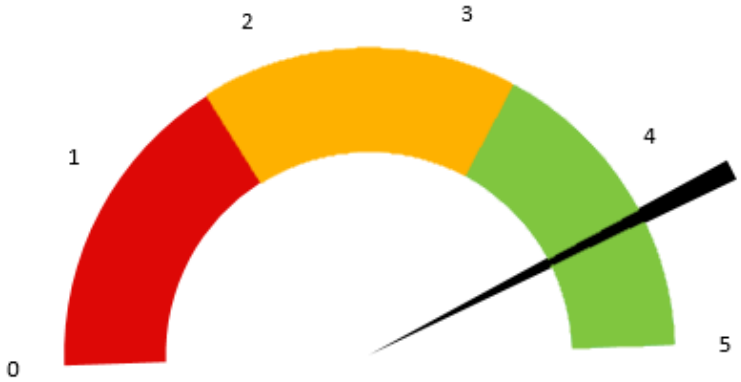
67%

## Valoreu el tracte rebut



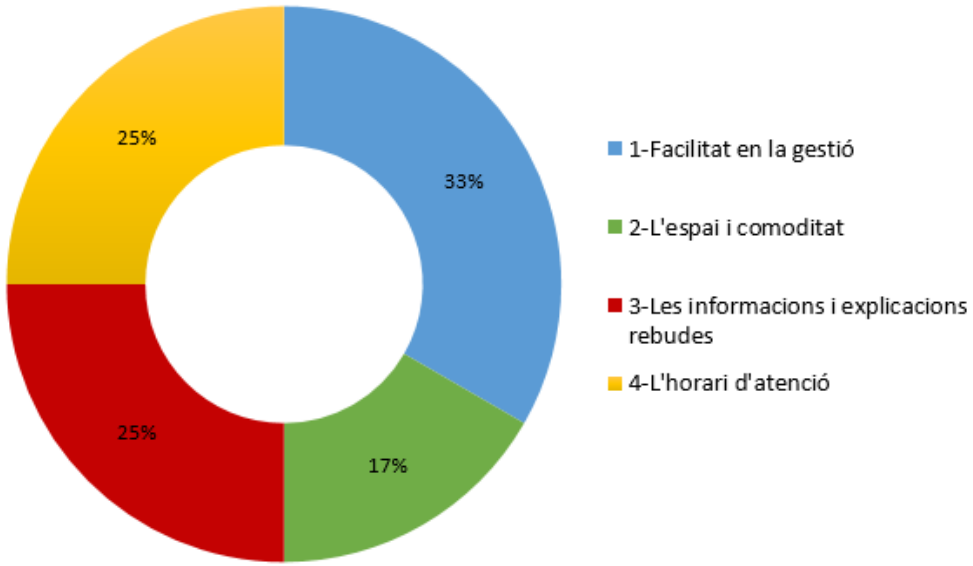

4,3

## Valoreu el temps d'espera




4,3

## 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 2022. Total 16 enquestes.

## Valoreu la vostra experiència

80% 14,3% 5,7%

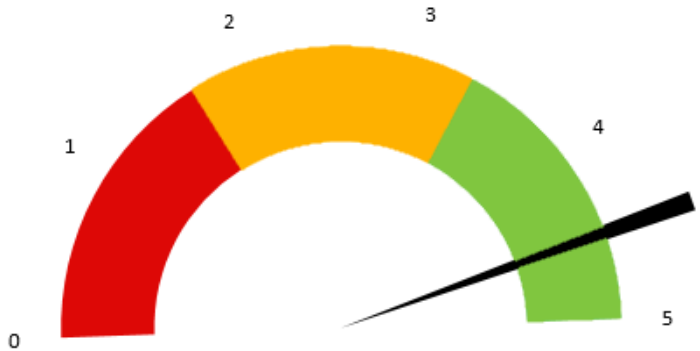
80%

## Heu obtingut el que esperàveu?

39,4% 60,6%

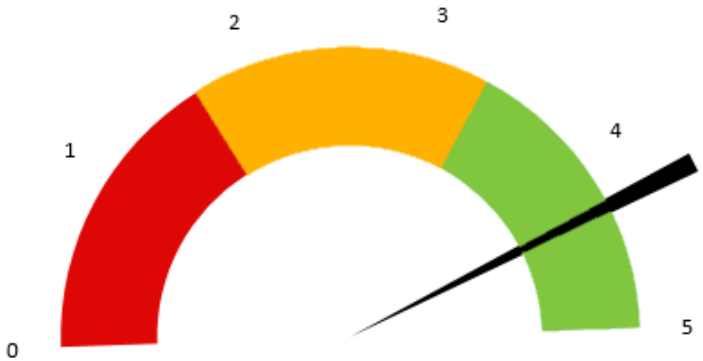
60%

## Valoreu el tracte rebut



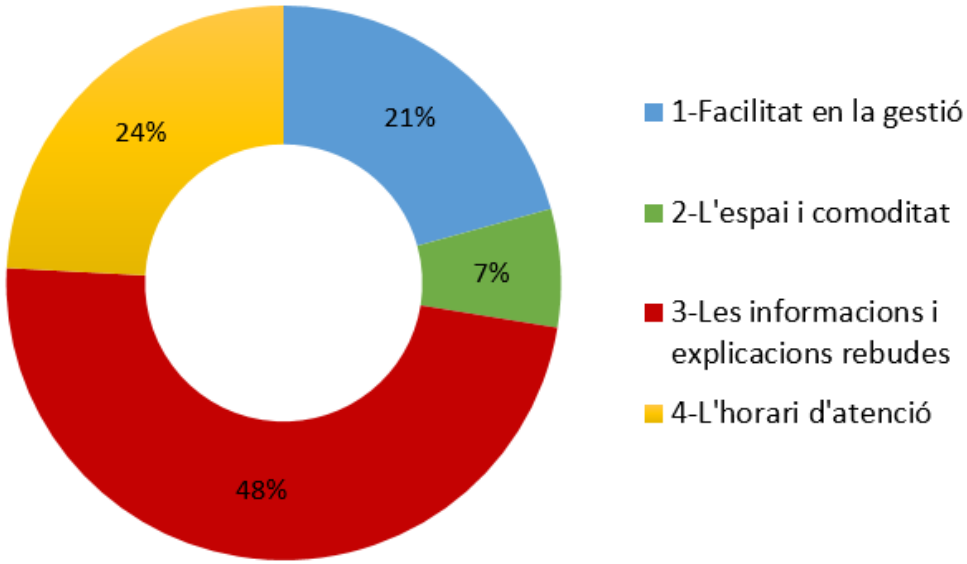

4,4

## Valoreu el temps d'espera




4,3

## Què ha estat el menys satisfactori




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 2022. Total 35 enquestes.

## 6. Comparativa de serveis

| | **% satisfacció experiència** | **Valoració del tracte rebut** (sobre 5) | **Valoració del temps d'espera** (sobre 5) | **% obtenció d'allò esperat** |
|---|---|---|---|---|
| Oficina d'Atenció Ciutadana | 94,1% | 4,7 | 4,7 | 88,6% |
| Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | 79% | 4,0 | 4,3 | 53% |
| Oficina Local d'Habitatge | 83,3% | 4,3 | 4,3 | 67% |
| Oficina d'Acollida | 80% | 4,4 | 4,3 | 60% |