



ENQUESTA SERVEI BÚSTIA OBERTA 2013

1. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS

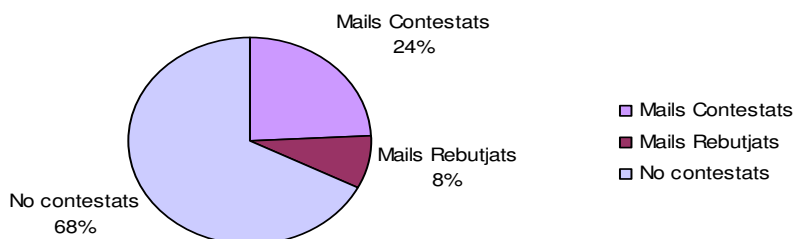
Durant el mes de febrer, s'ha realitzat una enquesta d'opinió ciutadana referent als serveis de la Bústia oberta, s'han marcat els següents objectius a l'hora d'elaborar l'enquesta, com són:

- Grau Satisfacció del Servei.
- Consultes ateses i sol.lucionades.
- Temps de resposta.
- Resposta adequada.
- Accés web municipal.
- La web com a eina de recull d'informació.

2. DADES I ANALISIS DE L'ENQUESTA.

Durant els dies que es va portar a terme l'enquesta, es va enviar un total de 207 mails, dels quals han contestat 50 persones, 17 mails van ser rebutjats i 140 no han contestat.

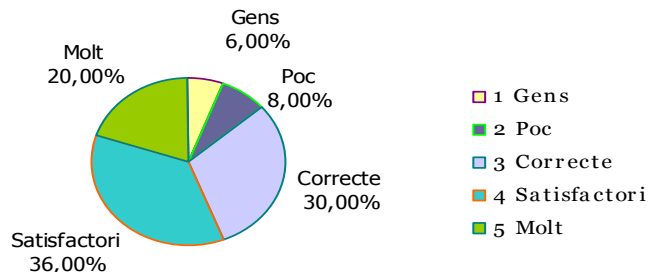
% ENQUESTA



3. PREGUNTES REALITZADES I PRECENTATGES OBTINGUTS

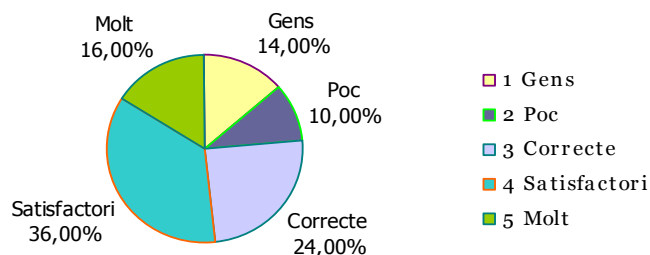
3.1. Quin és el seu grau de satisfacció per la utilització d'aquest servei?

Nº1 Grau de Satisfacció del servei



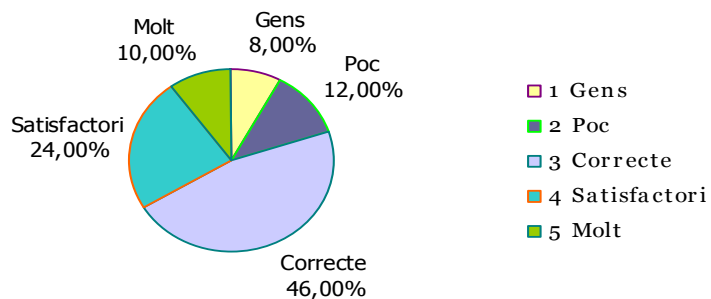
3.2. Han estat ateses i solucionades les seves consultes?

Nº 2 Consultes ateses i sol·lucionades



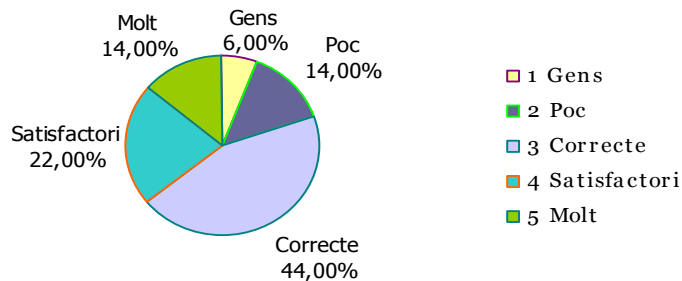
3.3. El temps de resposta ha estat l'adequat?

Nº 3 Temps de resposta consultes



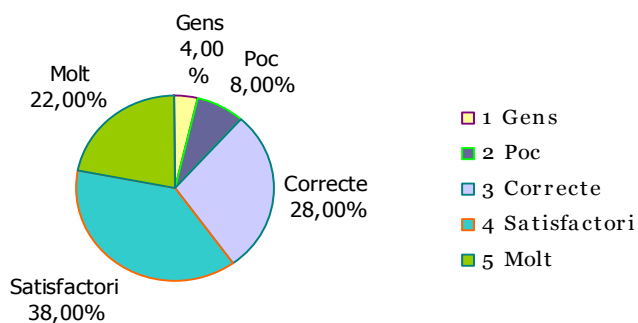
3.4. Ha estat correcta la informació que ha rebut envers a la seva queixa o suggeriment?

Nº 4 Correcta la informació rebuda



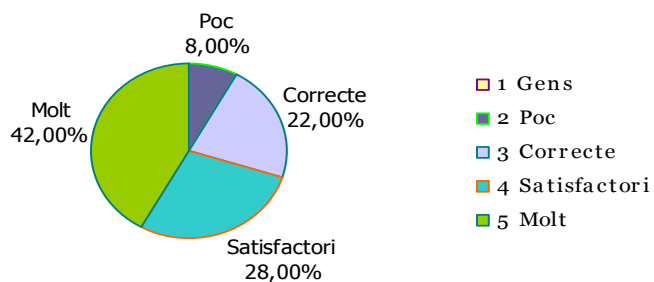
3.5. Li sembla fàcil accedir al tràmit a través de la web de l'Ajuntament?

Nº 5 Accés web municipal



3.6. Creu que és una bona eina de participació ciutadana la web per recollir les consultes?

Nº 6 La web com a recull d'informació



3.7. Què milloraria del servei donat per via web?

Com a resum, d'aquesta pregunta amb resposta lliure, el 42% de les respostes obtingudes opinen que tot es correcte, que no cal millorar res, un 16 % que s'hauria de millorar el temps de resposta e informar de l'estat del tràmit, un 20% diuen que encara no l'han sol.lucionat el seu tràmit, el 18% que s'hauria de millorar la pàgina web i el 4% donem millores però no pel servei donat per via web.