



ENQUESTA SERVEIS EL MIRADOR – MARÇ 2011

1. PRESENTACIÓ.

Els dies 1 al 4 i del 14 fins el 18, es van realitzar una enquesta d'opinió ciutadana referent als serveis municipals de tramitació d'El Mirador, en horari de 9 del dematí fins les 7 de la tarda a on els serveis a valorar van ser:

- Servei d'Atenció Ciutadana.
- Habitatge.
- Organisme de Gestió Tributaria.
- OMIC.
- Oficina d'Immigració.

2. OBJECTIUS.

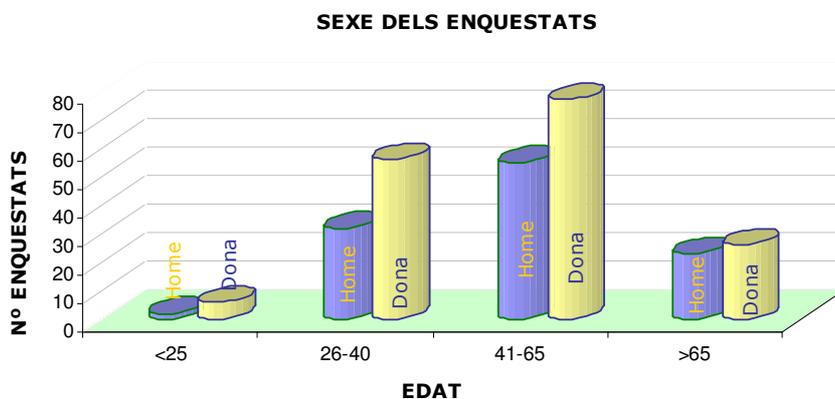
S'han marcat els següents objectius a l'hora d'elaborar l'enquesta, com són:

- Estudi del tipus de tramitació que realitzen.
- Tracte del personal.
- L'adequació de les instal·lacions.
- Redacció, temps d'espera i gestió dels tràmits .
- L'atenció telefònica i la pàgina web municipal.
- Valoració global dels serveis prestats.

3. DADES I ANALISIS DE L'ENQUESTA.

3.1. Dades enquestats.

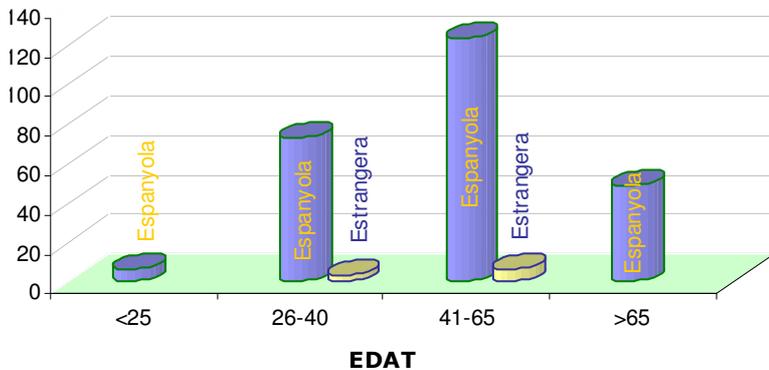
Durant els 9 dies que es va portar a terme l'enquesta, van ser enquestades un total de 277 persones, de les quals 165 eren dones i 112 homes, amb edats repartides entre:



Menys de 25 anys	8
Dona	6
Home	2
Entre 26-40 anys	88
Dona	56
Home	32
Entre 41-65 anys	132
Dona	77
Home	55
Més de 65 anys	49
Dona	26
Home	23

Respecte a la nacionalitat de les persones enquestades ens trobem amb un 91% (251 persones) que són de nacionalitat espanyola i el 9% (26 persones) que són de nacionalitat estrangera. La representació gràfica dels barems per edats obtinguts són de:

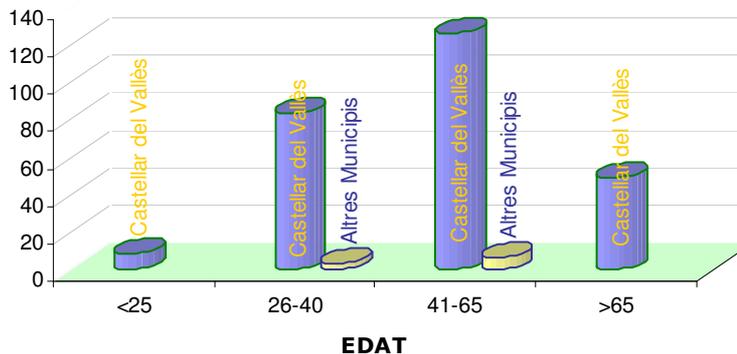
NACIONALITAT DELS ENQUESTATS



Menys de 25 anys	8
Nacionalitat Espanyola	6
Nacionalitat Estrangera	2
Entre 26-40 anys	88
Nacionalitat Espanyola	73
Nacionalitat Estrangera	15
Entre 41-65 anys	132
Nacionalitat Espanyola	123
Nacionalitat Estrangera	9
Més de 65 anys	49
Nacionalitat Espanyola	49

El 97% dels enquestats provenen del mateix municipi de Castellar del Vallès i només el 3% restant venen d'altres municipis com Sabadell, Monistrol i Sant Feliu.

LLOC DE RESIDÈNCIA DELS ENQUESTATS

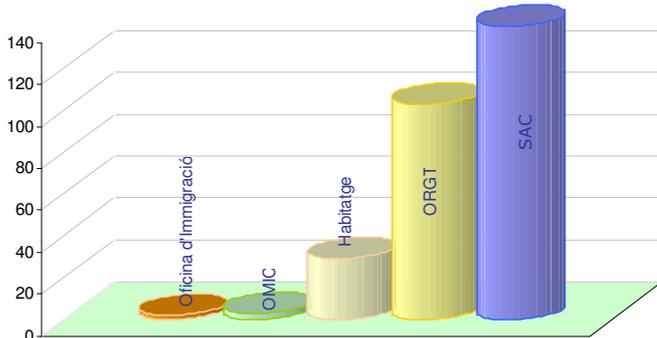


Menys de 25 anys	8
Castellar del Vallès	8
Entre 26-40 anys	88
Castellar del Vallès	85
Altres Municipis	3
Entre 41-65 anys	132
Castellar del Vallès	126
Altres Municipis	6
Més de 65 anys	49
Castellar del Vallès	49

3.1. Aspectes generals.

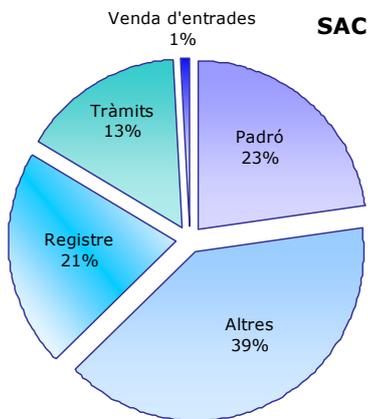
Es destaquen les tramitacions que es realitzen al Servei d'Atenció Ciutadana i l'Organisme de Gestió Tributària amb un 50% i 37% dels tràmits gestionats respectivament com a ús dels serveis que els ciutadans fan servir més habitualment al nou espai d'El Mirador.

SERVEIS EL MIRADOR

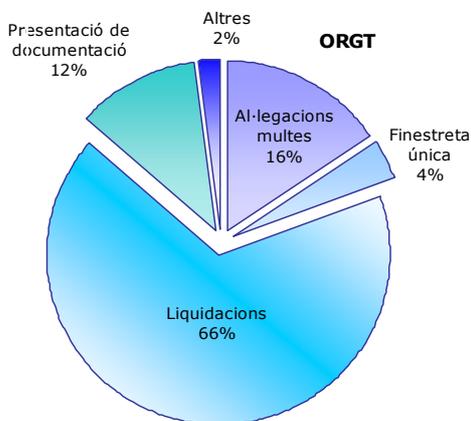


SERVEIS	Nº Tràmits
Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)	140
Organisme de Gestió Tributària (ORGT)	103
Habitatge	29
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	3
Oficina d'Immigració	2

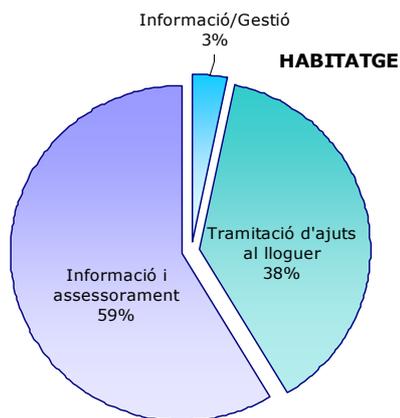
Un anàlisi més exhaustiu de cada servei ens donarà quins són els tràmits que habitualment es gestionen a El Mirador. Segons el tipus de servei obtenim:



SAC (*Servei d'Atenció Ciutadana*) ens trobem que les gestions sobre el padró (altes, baixes o modificacions), tenen un pes rellevant dins dels serveis gestionats amb un 23% i d'altres, trobem un 39% per informació i tramitacions genèriques.

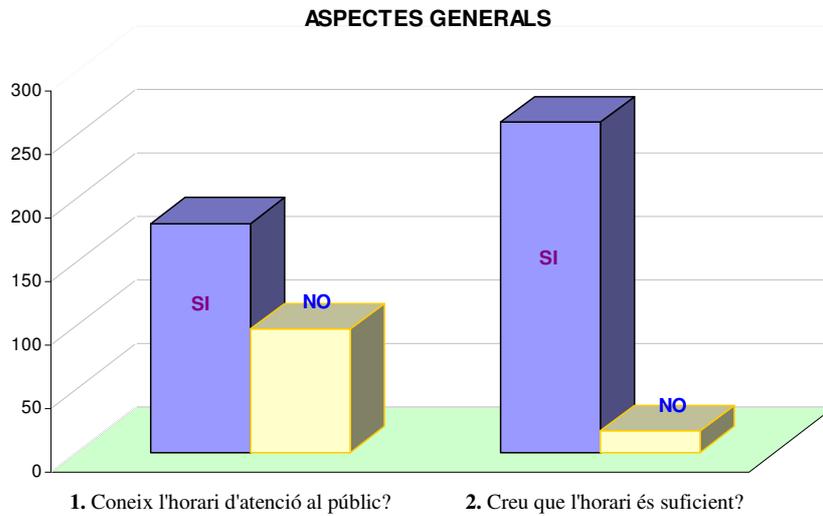


ORGT (*Organisme de Gestió Tributària*) les gestions sobre liquidacions d'impostos arriben a un 66% del total de la tramitació que gestionen, seguit d'al·legacions de multes amb un 16% i la presentació de documentació amb un 12%.



HABITATGE (*Oficina local de l'Habitatge*) tramita un 38% de les prestacions permanents per al pagament del lloguer social i un 59% d'informació i assessorament referents a la tramitació dels ajuts i subvencions per l'habitatge.

Com a últim dels aspectes generals, destacar que un 65% dels enquestats coneix l'horari d'atenció al públic i el 96% creu que l'horari és suficient per la realització de gestions amb l'Ajuntament, encara que com a aspectes globals per millorar el servei hi han enquestats que n'opinen que s'hauria d'ampliar l'horari per les tardes del servei d'ORGT i de l'Espai Tolrà.

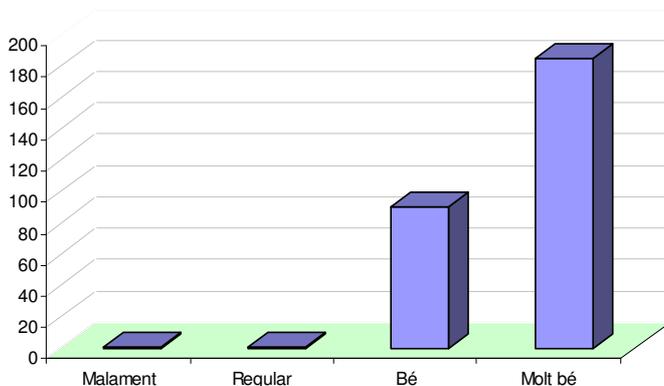


Respecte al temps mig d'espera és d'uns 4' aproximadament, menys a l'Oficina de Recaptació que el temps puja a 6', a on la gent enquestada diu que l'horari és insuficient.

SERVEI REALITZAT	Temps d'espera mig
HABITATGE	4'53"
OFICINA D'IMMIGRACIÓ	4'50"
OMIC	4'60"
ORGT	6'31"
SAC	3'82"

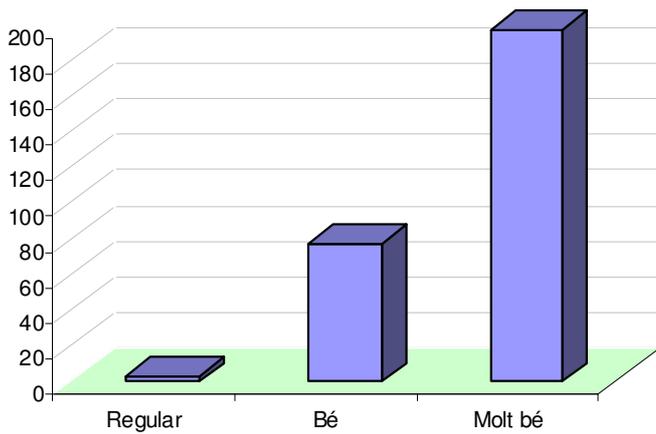
3.2. Aspectes del personal.

La informació que ha rebut ha estat?



Destaquen un 67% de les persones que la informació rebuda per part del personal municipal ha estat molt bona i un 33% com a bé.

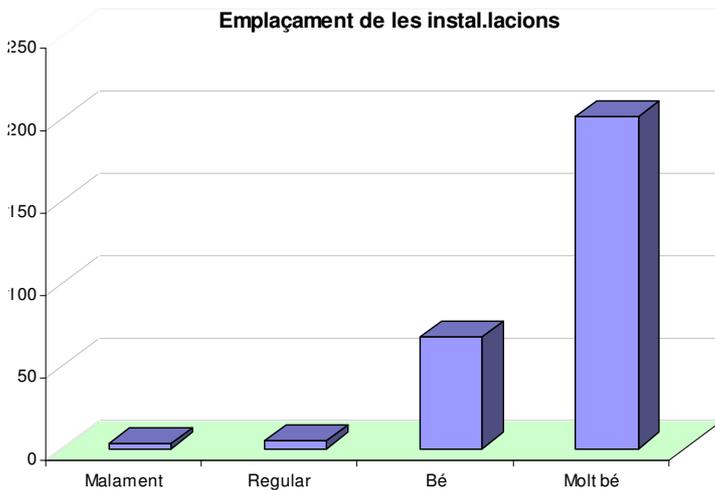
El tracte del personal ha estat?



Un 71% de les persones enquestades, considera que el tracte que ha rebut del personal municipal ha estat molt bé i un 28% bé, davant un 10% que pensa que ha estat regular.

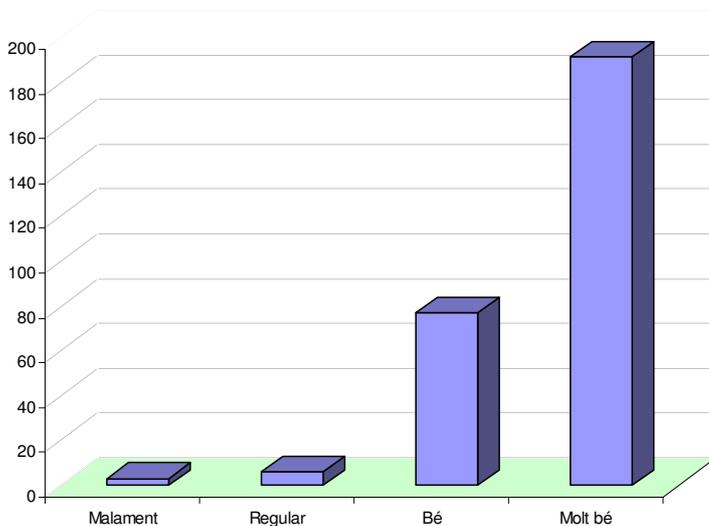
3.3. Aspectes de les instal·lacions.

Emplaçament de les instal·lacions

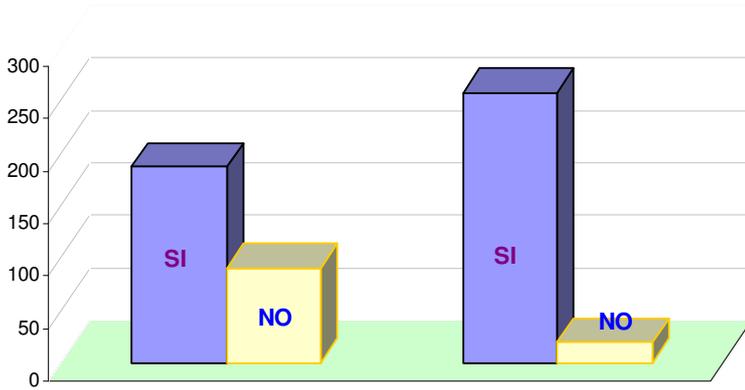


Un 72% opinen que l'emplaçament està molt bé, encara que la gent gran el veu massa lluny per realitzar les seves gestions.

Estat i adequació de les nostres instal·lacions



Un 69% està molt content amb l'estat de les instal·lacions però s'haurien de corregir els defectes de l'edifici en els dies de pluja.

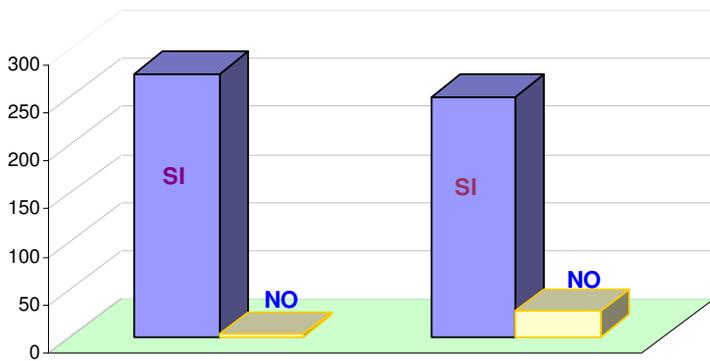


Un 67% coneix l'oficina d'atenció Ciutadana de l'Espai Tolrà i un 93% creu adequada l'existència de dos punts d'atenció.

1. Coneix l'oficina d'Atenció Ciutadana de l'Espai Tolrà?
2. Creu adequada l'existència de dos punts d'atenció?

3.4. Aspectes dels tràmits.

Aspectes del tràmit



1. La redacció dels tràmits es entenedora?
2. Ha finalitzat per complert la seva gestió?

Ha estat molt positiva la valoració en referència a la redacció i finalització de la gestió que s'ha tramitat, dons un 95% dels enquestats opinen que és entenedora i han complert amb la gestió portada a terme.

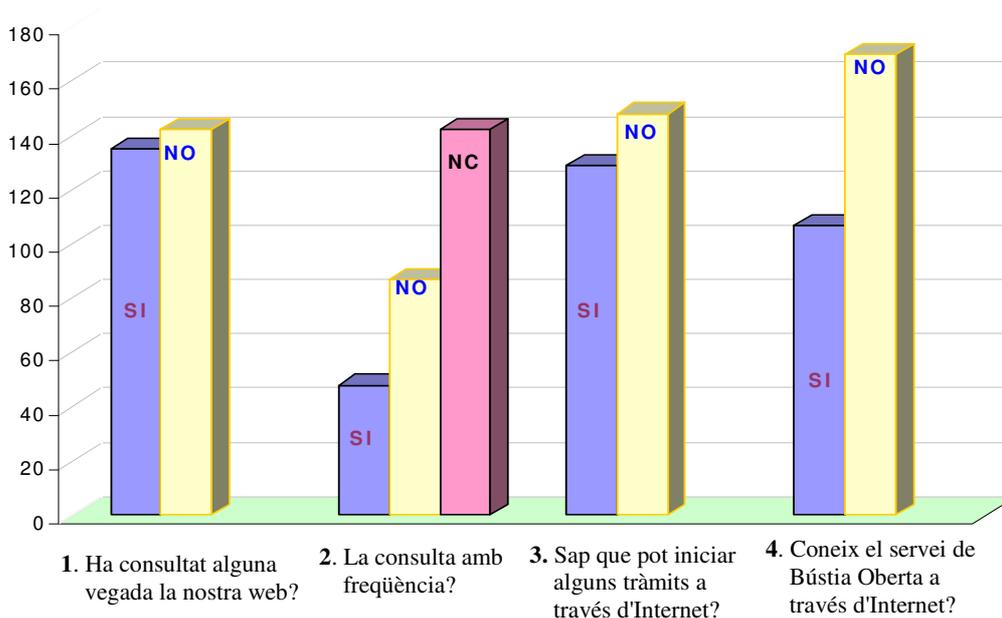
3.5. Aspectes d'atenció telefònica.



1. Conèix el telèfon d'atenció ciutadana?
2. L'ha utilitzat alguna vegada?
3. Ha resolt la seva consulta o gestió quan ha utilitzat el servei?

El telèfon d'atenció ciutadana es conegut pel 75% de les persones enquestades, sent un 70% els que l'han utilitzat alguna vegada i dels quals un 28% han pogut sol·lucionar la seva consulta o gestió. Molts dels enquestats ens han fet saber que no li agafen el telèfon, per la qual cosa s'ha deduït que si la línia està ocupada no dona senyal de comunicar.

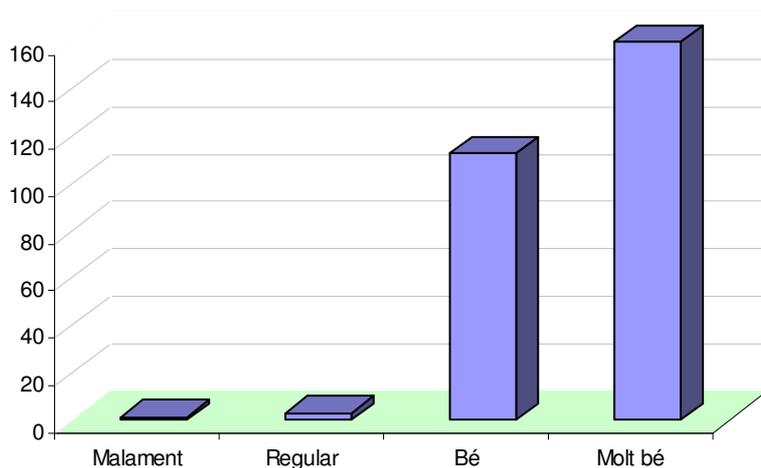
3.6. Aspectes de la pàgina web.



En referència a la web municipal, ens trobem que un 49% l'ha consultat alguna vegada i només un 17% la visita amb freqüència. Tanmateix, un 47% manifesta que coneix que es poden fer alguns tràmits a través d'Internet i un 29% coneix el servei de Bústia Oberta.

3.7. Aspectes globals

VALORACIÓ GLOBAL



A la pregunta de quina es la valoració global que fa dels serveis prestats, les respostes indiquen resultats molt positius ja que un 58% dels enquestats troben que el servei han estat molt bé i un 41% bé, davant un 1% que creuen que han estat regular o malament.