

Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

Els serveis de tramitació d'El Mirador reben 19.000 visites des de la seva obertura
Els serveis de tramitació d'El Mirador reben 19.000 visites des de la seva obertura

Els serveis de tramitació d'El Mirador reben 19.000 visites des de la seva obertura

Dimecres 6 d'abril de 2011

Des que el passat mes de juliol va estrenar nova ubicació a El Mirador Centre de Coneixement, el Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) ha registrat presencialment un total de 10.918 visites i 13.476 tramitacions. Si a aquesta xifra hi afegim el número d'atencions que durant el mateix període han ofert altres serveis ubicats al mateix espai, com ara l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona o l'Oficina Local d'Habitatge, en els darrers nou mesos s'han atès 19.000 visites amb un total de 21.353 tramitacions.

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris, el temps mig d'espera dels usuaris és de 4 minuts i 40 segons, mentre que cada usuari empra de mitjana un total de 5 minuts i 31 de segons a cada atenció.

Les atencions es reparteixen principalment en tres tipus: les tramitacions generals i la informació ciutadana (que suposen un 34% del total), els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (33%) i el registre d'entrada (30%). El 3% restant es correspon amb els tràmits relacionats amb agendes i reserves i amb consultes d'informació general.

Per franges horàries, el 73% de les atencions del SAC es concentren entre les 10 i les 14 hores, un 17,5% entre les 8 i les 10 del matí i tan sols un 9,5% entre les 14 i les 19 hores.

921 tràmits per Internet en un any

D'altra banda, l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre en el darrer any registrat –entre juliol de 2009 i juny de 2010- 921 tràmits per Internet. Les sol·licituds digitals es gestionen a través de l'e-TRAM, el mòdul de tramitació municipal de la pàgina web desenvolupat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

De la totalitat de tràmits que la ciutadania ha fet via Internet, els missatges de la Bústia Oberta representen el 59% del total de sol·licituds enviades. En segon lloc, figuren els tràmits relacionats amb el padró d'habitants, que suposen un 29%, mentre que les instàncies genèriques tramitades per Internet pràcticament arriben al 6%. La xifra restant fa referència a altres tràmits que també es poden fer per Internet, com per exemple les sol·licituds de retirada de mobles vells o la cita amb càrrec electe.

El servei de Bústia Oberta de la pàgina web municipal va rebre en el darrer any registrat 484 missatges procedents de la ciutadania. D'aquesta xifra, una mica més de la meitat són queixes, una tercera part consultes i un 12% suggeriments o peticions d'actuació que es fan arribar a l'administració. El temps mitjà de resposta als missatges és de 9 dies.

Per àmbits, els temes relacionats amb via pública (35%) i seguretat ciutadana (17%) protagonitzen més de la meitat dels missatges que arriben a la Bústia Oberta. Val a dir que cinc regidories -Via Pública, Seguretat Ciutadana, Atenció Ciutadana, Medi Ambient i Urbanisme- gestionen el 72% del volum de consultes, queixes i suggeriments ciutadans.

Enquesta dels serveis d'El Mirador

D'altra banda, l'Ajuntament va dur a terme durant nou dies del mes de març 277 enquestes d'opinió ciutadana referent als serveis municipals de tramitació d'El Mirador. Els resultats han permès valorar el coneixement i l'ús que fa la ciutadania del Servei d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Local d'Habitatge, l'Organisme de Gestió Tributària, l'OMIC i l'Oficina d'Immigració, així com el funcionament de tots aquests serveis.

Segons es desprèn de l'enquesta, els serveis que la ciutadania fa servir més al nou espai d'El Mirador són, per aquest ordre, el Servei d'Atenció Ciutadana, l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) i l'Oficina Local d'Habitatge. Pel que fa al primer, tenen un pes rellevant les gestions sobre el padró (altes, baixes i modificacions) amb un 23%, i el registre d'entrada, amb un 21%. En relació a l'ORGT, les gestions sobre liquidacions d'impostos arriben al 66% i les al·legacions a multes al 16%, mentre que a l'Oficina Local d'Habitatge el 59% de les gestions tenen a veure amb la informació i l'assessorament, i que el 38% amb la tramitació d'ajuts al lloguer.

Pel que fa al coneixement de l'horari d'atenció al públic, un 65% dels enquestats el coneix i el 96% el considera suficient. La major part (99%) considera a més que la informació rebuda del personal municipal ha estat bona o molt bona. D'altra banda, a l'entorn d'un 70% considera idoni l'emplaçament, l'estat i l'adequació de les instal·lacions.

Així mateix, un 67% dels enquestats coneix l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Espai Tolrà. La gran majoria, a més, un 93%, considera adequada l'existència de dos punts d'atenció al municipi. Pel que fa als tràmits, la majoria (un 95%) considera que la redacció dels mateixos és entenedora i un 90% ha finalitzat per complert la seva gestió.

L'enquesta també fa referència a l'atenció telefònica. Un 75% dels enquestats coneix el telèfon d'atenció ciutadana, un 70% l'ha utilitzat alguna vegada, i un 28% ha pogut resoldre directament la seva consulta o gestió a través d'aquest servei. Finalment, quasi la meitat dels enquestats (49%) ha consultat alguna vegada la pàgina web municipal. Un 17% la consulta amb freqüència, un 47% coneix els tràmits que es poden realitzar a través d'Internet i un 39% coneix el servei de Bústia Oberta de l'e-TRAM.

- [Servei d'Atenció Ciutadana \(SAC\)](#)
Pl. d'El Mirador, s/n
- [Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona \(ORGT\)](#)
Pl. d'El Mirador, s/n
- [Oficina Local d'Habitatge](#)
Pg. Tolrà, 1
- [El Mirador](#)
Pl. d'El Mirador, s/n

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |
Tel. 93 714 40 40