

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

Arroba found or type unknown

Arroba

### **Els usuaris valoren el servei de la Bústia Oberta de la pàgina web municipal**

Dimecres 12 de març de 2014

Un 86% dels usuaris del servei de la Bústia Oberta de la pàgina web [www.castellarvalles.cat](http://www.castellarvalles.cat) considera correcta, satisfactòria o molt satisfactòria la utilització d'aquest canal de recepció i gestió de queixes, suggeriments i consultes. Així ho indiquen els resultats d'una enquesta d'opinió ciutadana relacionada amb aquest servei.

Les respostes obtingudes assenyalen que un 76% dels ciutadans opina que els seus missatges han estat atesos i solucionats de manera satisfactòria. A més, un percentatge similar (el 80%) considera que el temps de resposta per part de l'administració és l'adequat.

En general, el servei de la Bústia Oberta és percebut majoritàriament com una bona eina d'atenció ciutadana (78%) i de fàcil accés a través del web (88%).

Finalment, un 42% dels usuaris afirma que no cal millorar res del servei perquè és correcte, un 20% apunta que encara no s'ha solucionat el seu tràmit, un 18% que s'hauria de millorar la pàgina web i el 16% apunta que s'hauria de millorar el temps de resposta i informar sobre l'estat del tràmit.

L'enquesta, que es va realitzar el passat mes de febrer, va ser enviada des del Servei d'Atenció Ciutadana a 207 usuaris del servei a través del correu electrònic, amb l'objectiu de recollir el seu grau de satisfacció en relació a aquest servei. D'aquests, van respondre un 24%, configurant una mostra final de 50 ciutadans. La darrera enquesta de valoració sobre la Bústia Oberta es va realitzar l'any 2009.

### **710 tràmits per Internet l'any 2013**

D'altra banda, l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre en el darrer any 710 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 41,4% de sol·licituds enviades. En segon lloc figuren els tràmits relacionats amb el padró d'habitants, que suposen un 33,2%, mentre que les instàncies genèriques tramitades per Internet arriben al 19,3%. La xifra restant fa referència a altres tràmits que també es poden fer en línia, com per exemple les

sol·licituds de retirada de mobles vells.

El servei de Bústia Oberta de la pàgina web municipal va rebre en el darrer any 294 missatges procedents de la ciutadania, que han tingut un temps mitjà de resposta de 12 dies.

### **213 certificats digitals IdCAT**

A més, el Servei d'Atenció Ciutadana va distribuir l'any passat 213 clauers idCAT entre la ciutadania. Aquest dispositiu USB, homologat per l'Agència Catalana de Certificació, conté el programari instal·lat per operar amb diferents administracions públiques mitjançant el certificat digital, que assegura la integritat i la confidencialitat de les transaccions electròniques que s'envien per Internet.

Amb l'identificador digital idCAT es poden signar correus i documents electrònics i fer operacions amb ells amb la mateixa validesa que la d'una signatura manuscrita. Així, es poden dur a terme tràmits amb les administracions públiques, com ara la presentació de la declaració de la renda des del portal de l'Agència Tributària o la presentació d'instàncies al propi Ajuntament de Castellar.

L'Ajuntament de la vila és Entitat de Registre Col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació. Val a dir que 1.770 ciutadans/es han obtingut des de l'any 2004 el certificat digital idCAT.

- [Avis legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

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