

NOTA DE PREMSA

9 d'octubre de 2013

## **L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) aconsegueix amb els compromisos que recull la carta de serveis**

*La ciutadania valora amb prop d'un 9 el servei que s'ofereix des de l'OAC*

La carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) es va aprovar al juliol de 2012 per part de la Junta de Govern Local. Aquesta carta va suposar l'establiment de tot un seguit de compromisos amb la ciutadania, que tot i que en molts casos ja s'acomplien, no estaven a l'abast del ciutadà. Al mateix temps, aquests compromisos van comportar l'establiment d'uns indicadors i uns estàndards a complir.

Durant aquest darrer any s'han passat tres enquestes ciutadanes. La primera va ser al juny de 2012 com a prèvia als canvis que s'anaven a implementar. Es volia conèixer quina era la valoració de la que es partia per tal de veure l'evolució. La segona enquesta es va passar al novembre de 2012, amb la implantació dels canvis ja feta. La darrera ha estat al maig de 2013 per tal de poder fer un seguiment.

En general, la satisfacció ciutadana s'ha incrementat, passant d'un 8,55 de nota mitjana al juny de 2012, a un 8,69 al novembre i un 8,91 al maig d'enguany. Tot i que aquest augment no és valorable en números absoluts sino que serveix per veure que els ciutadans i ciutadanes estan contents amb la gestió que es fa i reconeixen aquesta millora.

Segons les dades de que es disposen, un 47% dels usuaris/usuàries de l'OAC tenen entre 35 i 50 anys. Els aspectes més valorats són els relacionats amb el tracte del personal administratiu. El menys valorat són la documentació sol·licitada i els temps d'espera que manté una valoració per sobre del 7,5.

Els resultats indiquen que els acompliments han estat més que positius a tots els compromisos que es recullen a la carta de serveis de l'OAC. Així, es superen amb escreix els compromisos, tant a nivell d'increment de tràmits com de valoracions. El temps d'espera amb cita prèvia és de 0 minuts, i tampoc s'han produït queixes relacionades amb el servei que es dona per informar sobre els diferents serveis i les companyes que l'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans ni respecte al compromís d'estar atents a les necessitats, expectatives i demandes expressades per la ciutadania, per adequar els serveis a les mateixes, o en relació als formularis que es troben a disposició dels ciutadans i ciutadanes al web municipal i a les oficines de l'OAC.

Les dades presenten alguna desviació en el temps d'espera, tant presencials com telèfònics. Cal tenir en compte però, que la valoració ha estat global i s'han valorat també les situacions anomenades especials com ara els períodes de vacances del personal o les baixes per malalties. Així el temps d'espera per ser atès a l'OAC és de 15 minuts màxim, amb una mitjana anual de 6'11" i una mitjana mensual de 11'21". En relació a les trucades al telèfon d'atenció ciutadana el temps d'espera és de 30 segons, sent el temps mitjà de trucades ateses de 16" i no ateses de 19". A la carta de serveis s'indica que les trucades mantindran un temps d'espera inferior a 30 segons i un temps mitjà de 15 segons.

Un altre desviació que apareix està relacionada amb el temps d'espera de resposta dels suggeriments, que tot i que ha millorat de forma considerable, encara està per sobre dels 10 dies, en concret la mitja es situa en 15 dies hàbils.

