

## ENQUESTA OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA



# Enquesta sobre l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana estem definint la nostra carta de serveis amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei que us prestem. Per això, volem conèixer les vostres expectatives i necessitats, i aquells aspectes en la prestació del servei que considereu importants i que hem de millorar. Totes les dades són anònimes i seran tractades de forma confidencial.

Gràcies a les vostres aportacions podrem definir uns compromisos de qualitat que donin resposta a les vostres expectatives.

Podríeu dir-nos el vostre gènere?

- Home
- Dona
- Altres

Quina és la vostra edat?

- Entre 15 i 24
- Entre 25 i 39
- Entre 40 i 64
- Més de 65 anys

## Valoració 0 a 10

A continuació us demanem la valoració, en una escala 0 a 10, on 0 és molt malament i 10 molt bé, sobre diferents aspectes relacionats amb la vostra satisfacció amb la prestació del servei de l'OAC. En el cas que no vulguis/puguis contestar alguna pregunta no marquis cap valor.

- L'atenció presencial rebuda a l'OAC

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- El temps d'espera fins a ser atès/a presencialment un cop s'arriba a l'OAC

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ENQUESTA OFICINA  
D'ATENCIÓ CIUTADANA



- L'atenció telefònica rebuda  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- El temps d'espera fins a ser atès/a telefònicament  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- L'atenció per la seu electrònica  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- L'atenció personalitzada rebuda pel personal que l'ha atès/a  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- La competència professional del personal que l'ha atès/a  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- La qualitat de la informació rebuda (entenedora, útil...)  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- L'adequació dels horaris d'atenció  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- L'adequació dels espais (distribució dels espais, confort, privacitat)  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- La facilitat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment a l'OAC  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ENQUESTA OFICINA  
D'ATENCIÓ CIUTADANA



Per últim, quins considera que són els **3 aspectes** més importants en relació amb el servei que presta l'OAC? (**només marcar 3 opcions**)

- L'atenció presencial rebuda
- El temps d'espera fins a ser atès/a presencialment un cop arriba a l'OAC
- L'atenció telefònica rebuda
- El temps d'espera fins a ser atès/a telefònicament
- L'atenció per la seu electrònica (web municipal)
- L'atenció personalitzada rebuda per part del personal
- La competència professional del personal que us ha atès/a
- La qualitat de la informació rebuda (entenedora, útil)
- L'adequació dels horaris d'atenció
- L'espai de l'OAC (adequació, confort i distribució dels espais)
- La facilitat per fer arribar suggeriments o queixes.

Vol fer arribar algun altre comentari o proposta de millora del servei?

**Moltes gràcies!**