

41

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- 1 Temps de prestació
- 2 Quantitat de serveis
- 3 Qualitat dels serveis
- 4 Activitats, plans i projectes
- 5 Informació pública
- 6 Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Atén, de manera integral i centralitzada (finestreta única), les sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipal.

També ofereix un servei d'atenció personalitzat a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic, sobre els següents aspectes:

- Informació de la ciutat i l'Ajuntament
- Suggeriments, queixes, consultes i agraïments
- Tràmits administratius simples i d'inici d'expedients que requereixen tramitació per part d'altres departaments

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

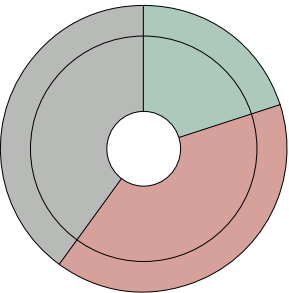
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior. 6 ① 28/11/2016 Ⓡ 03/04/2018	9	-	-
2	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts. 6 ① 03/04/2018	-	8	10
3	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables. 1 ① 28/11/2016	17 h	No mesurat	No mesurat
4	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables. 1 ① 28/11/2016	15 h	No mesurat	No mesurat
5	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts. 1 ① 28/11/2016	23 min	27 min	30 min
6	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts. 1 ① 28/11/2016	2 min	3 min	7 min

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

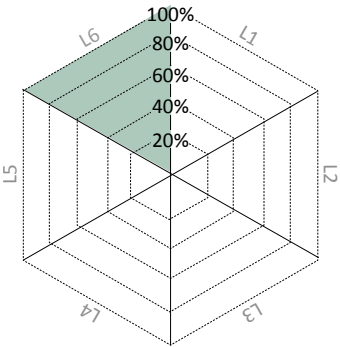
TOTAL COMPROMISOS: 5

- 1 complerts
- 2 incomplerts
- 2 no avaluats



20%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 4 L1 0%
- 0 L2 -
- 0 L3 -
- 0 L4 -
- 0 L5 -
- 1 L6 100%

