

## Informe del grau de satisfacció dels serveis públics bàsics (2018)

L'Ajuntament presenta l'avaluació del grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes davant els serveis públics bàsics municipals, al llarg del 2018.

Són objectius principals conèixer de primera ma l'opinió, percepció i satisfacció dels usuaris i les usuàries dels serveis municipals, per tal d'orientar l'esforç de millora continua d'aquests serveis i alhora potenciar l'escolta activa cap a la ciutadania i incorporar les seves consideracions en el disseny, desenvolupament i avaluació dels serveis municipals.

Els resultats es poden consultar a les següents taules:

**Taula 1. Relació dels serveis que han dut a terme l'enquesta de satisfacció durant l'exercici 2018 i valoració global obtinguda i comparativa amb els resultats de l'any 2017.**

Servei	Valoració global 2017 (mitjana sobre 10)	Valoració global 2018 (mitjana sobre 10)
Arxiu	9,67	9,50
Biblioteca Can Peixauet	8,35	-
Biblioteca Central	8,28	-
Biblioteca Fondo	-	7,17
Biblioteca Singuerlin	-	8,35
Centres Cívics	9,31	8,74
Cita Prèvia Oficina Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	10,00	8,76
Compres	9,42	9,71
Escola de Música	7,76	-
Gabinet d'Alcaldia	-	8,77
OIAC	8,97	7,90
OMIC	8,75	7,00
Patrimoni	8,40	8,54
Policia local	-	8,42
Unitat de Relacions Institucionals	-	9,63
Museu Torre Balldovina	-	9,23
• Escolars	-	9,19
• No escolars	-	9,29
• Individuals	-	9,22



**Taula 2. Nombre d'enquestes realitzades segons servei.**

Servei	Nombre d'enquestes 2017	Nombre d'enquestes 2018
Arxiu	15	24
Biblioteca Can Peixauet	41	-
Biblioteca Central	58	-
Biblioteca Fondo	-	607
Biblioteca Singuerlin	-	245
Centres Cívics	59	130
Cita Prèvia OIAC	6	135
Compres	7	7
Escola de Música	72	-
Gabinet d'Alcaldia	-	36
OIAC	36	431
OMIC	4	39
Patrimoni	22	24
Policia local	-	69
Unitat de Relacions Institucionals	-	35
Museu Torre Balldovina:	-	257
• Grups escolars	-	114
• Grups no escolars	-	14
• Individuals	-	129
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>320</b>	<b>2296</b>

**Taula 3. Detall del grau de satisfacció segons servei.**

Servei	Valoració 2017	Valoració 2018
<b>Arxiu</b>		
Tracte dispensat	10,00	9,79
Atenció individualitzada	10,00	9,88
Qualitat instal·lació	9,11	7,96
Valoració global	9,67	9,50
<b>Biblioteca Can Peixauet</b>		
Tracte dispensat	8,57	-
Préstec	8,15	-
Materials bibliogràfics	7,44	-
Qualitat instal·lació	8,55	-
Valoració global	8,35	-
<b>Biblioteca Central</b>		
Tracte dispensat	8,04	-
Préstec	8,30	-
Materials bibliogràfics	7,33	-
Qualitat instal·lació	8,11	-
Valoració global	8,28	-

<sup>1</sup> Cal recordar que al 2017, les enquestes es van iniciar a partir del novembre i per aquest motiu hi ha una diferència significativa entre el nombre total d'enquestes de 2017 i 2018. A més, hi ha nous serveis que han iniciat l'avaluació del grau de satisfacció.



Servei	Valoració 2017	Valoració 2018
<b>Biblioteca Fondo</b>		
Tracte dispensat	-	6,91
Préstec	-	7,10
Materials bibliogràfics	-	7,00
Qualitat instal·lació	-	7,07
Valoració global	-	7,17
<b>Biblioteca Singuerlin</b>		
Tracte dispensat	-	8,46
Préstec	-	8,27
Materials bibliogràfics	-	8,11
Qualitat instal·lació	-	8,42
Valoració global	-	8,35
<b>Centres Cívics</b>		
Tracte dispensat	9,42	9,00
Atenció individualitzada	9,27	8,77
Qualitat instal·lació	8,42	7,46
Valoració global	9,31	8,74
<b>Cita prèvia OIAC</b>		
Valoració global	10,00	8,76
Temps d'espera	10,00	8,87
Facilitat en fer la reserva	9,83	8,72
Valoració global	10,00	8,76
<b>Compres</b>		
Tracte dispensat	-	9,71
Qualitat atenció	-	9,86
Qualitat instal·lació	-	8,43
Valoració global	9,42	9,71
<b>Escola de música</b>		
Professorat	8,83	-
Quantitat de la informació	7,88	-
Qualitat de la informació	7,04	-
Qualitat instal·lació	7,54	-
Valoració global	7,76	-
<b>Gabinet d'Alcaldia</b>		
Tracte dispensat	-	9,42
Atenció individualitzada	-	9,36
Qualitat del servei el dia de l'acte	-	9,21
Valoració global	-	8,77
<b>OIAC</b>		
Tracte dispensat	9,14	9,14
Atenció individualitzada	9,11	9,25
Qualitat instal·lació	8,56	8,79
Temps d'espera fins ser atès	3,28	4,86
Valoració global	8,94	7,90
<b>OMIC</b>		
Tracte dispensat	9,50	8,00
Atenció individualitzada	9,25	8,00
Qualitat instal·lació	8,42	7,13
Valoració global	8,75	7,00



Servei	Valoració 2017	Valoració 2018
<b>Patrimoni</b>		
Tracte dispensat	-	8,83
Atenció individualitzada	-	7,96
Qualitat instal·lació	-	7,25
Valoració global	8,40	8,54
<b>Polícia Local</b>		
Tracte dispensat	-	8,81
Atenció individualitzada	-	8,29
Atenció de la demanda ciutadana	-	8,36
Recursos destinats	-	8,07
Valoració global	-	8,42
<b>Unitats de Relacions Institucionals</b>		
Tracte dispensat	-	9,86
Atenció individualitzada	-	9,91
Qualitat instal·lació	-	9,60
Valoració global	-	9,63
<b>Museu Torre Balldovina</b>		
Valoració global	-	9,23
<b>Escolars</b>		
Monitoratge	-	9,37
Fitxa de treball	-	8,67
Relació qualitat preu	-	9,02
Valoració global	-	9,19
<b>No escolars</b>		
Monitoratge	-	9,75
Material	-	7,90
Valoració global	-	9,29
<b>Individuals</b>		
Atenció rebuda	-	9,64
Satisfacció	-	7,08
Valoració global	-	9,22