

## Informe del grau de satisfacció dels serveis públics bàsics (2017)

L'Ajuntament, amb l'objectiu d'avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes davant els serveis públics bàsics municipals, ha posat en marxa les primeres enquestes de satisfacció, per tal de donar compliment a la normativa en matèria de Transparència i Bon Govern.

Són objectius principals conèixer de primera ma l'opinió, percepció i satisfacció dels i les usuaris i 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.

El procés d'avaluació es va iniciar a partir del novembre de 2017 i per aquest motiu el nombre d'enquestes és reduït.

### 1. Relació dels serveis que han dut a terme l'enquesta de satisfacció durant l'exercici 2017 i valoració global obtinguda.

Servei	Valoració global (mitjana sobre 10)
Arxiu	9,67
Biblioteca Can Peixauet	8,35
Biblioteca Central	8,28
Centres Cívics	9,31
Cita Prèvia Oficina Informació i Atenció Ciutadana	10
Escola de Música	7,76
Oficina Informació i Atenció ciutadana (OIAC)	8,94
OMIC	8,75
Compres	9,42
Patrimoni	8,40



## 2. Relació de serveis i el nombre d'enquestes realitzades.

Servei	Nombre d'enquestes*
Arxiu	15
Biblioteca Can Peixauet	41
Biblioteca Central	58
Centres Cívics	59
Cita Prèvia OIAC	6
Escola de Música	72
OIAC	36
OMIC	4
Compres	7
Patrimoni	22

\*Les enquestes es van iniciar a partir de novembre de 2017. Alguns serveis realitzen les enquestes un cop finalitzat l'expedient, a tall d'exemple l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

## 3. Ítems amb major i menor puntuació per servei.

A continuació es mostra els ítems, el més i el menys puntuat, per cada un dels serveis segons l'enquesta de satisfacció

### Arxiu

Ítem més puntuat	Resultat (2017)
Tracte dispensat pel personal del servei; Atenció individualitzada i personalitzada	10
Ítem menys puntuat	
Instal·lacions i ubicació	9,11

### Biblioteca Can Peixauet

Ítem més puntuat	Resultat (2017)
Tracte dispensat pel personal del servei	8,57
Ítem menys puntuat	
Novetats en préstec	6



### Biblioteca Central

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Servei de préstecs	9
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Fons Audiovisual	6,75

### Centres Cívics

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Professor/a	9,69
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Considera que la instal·lació i ubicació són adequades	8,42

### Cita prèvia OIAC

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Temps d'espera entre l'arribada i un cop es atès/a a la taula	10
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Facilitat en fer la reserva	9,83

### Escola de música

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Auditori	8,99
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Temperatura ambient dels espais	6,46

### OIAC

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Tracte dispensat pel personal de servei	9,14
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Temps d'espera fins ser atès al punt d'atenció immediata	2,22



## OMIC

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Tracte dispensat pel personal de servei	9,50
<b>Ítem menys puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Considera que la instal·lació i ubicació són adequades	8,42