



Queixes/suggeriments i incidències

RESUM DE LA GESTIÓ, any: 2022.-

Serveis inclosos /núm /%

a l'àrea d'Economia i Sostenibilitat	2	0,51%
a l'Alcaldia-Presidència	35	8,92%
a l'àrea de Serveis a la Persona	36	9,23%
a l'àrea de Política Territorial,Habitatge i Medi Ambient	240	61,54%
a l'Oficina d'Atenció Ciutadana	11	2,82%
a Seguretat/Polícia Local	50	12,82%
sense servei	16	4,10%
total	390	

Canal de Comunicació /núm/ %

e-mail	7	1,79%
eTram	341	85,95%
presencial a l'OAC	26	6,67%
telefònic	9	2,31%
altres	5	1,28%

La Carta de Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, OAC -la darrera auditada a gener de 2022-, compleix els requisits establerts en la norma UNE 93200: 2008 de certificació de qualitat AENOR. Inclou el compromís de resposta d'un màxim de 15 dies a les comunicacions. Al 2022 el temps mitjà de resposta ha estat de 8 dies. L'OAC és el canal d'entrada per iniciar la gestió de la incidència amb els serveis municipals. És un canal àgil que descarta els temes i els àmbits que requereixen tractament administratiu legal (el que correspondria a la instància general amb registre d'entrada a l'administració). La comunicació és a través de l'eTram -www.santjust.cat-, telefònic (93 480 48 00/900 102 658) i presencial a l'OAC.

Al 2022 deixa d'estar actiu una adreça de correu electrònic i es centralitza la comunicació pels altres canals (respecte a l'any anterior, respon a l'increment d'entrades per l'eTram i el descens de les entrades mitjançant un correu.

Sant Just Desvern, desembre 2022



Ajuntament de
Sant Just Desvern