



38916/2021 Expedient Data Segell
1799/2021 30-04-2021

Àrea
Arxiu

Codi de verificació



3L6D4M084U6G5O4L0ABT

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA. 2020

Al Ple municipal del 27 de febrer de 2020 es va aprovar per unanimitat la carta de serveis del Servei d'Ocupació i Formació Ocupacional, d'aquesta manera es dona compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les cartes de servei estableixen uns compromisos davant la ciutadania per donar un bon servei i la necessitat de retre comptes respecte a aquests compromisos.

Mesurar els compromisos de qualitat esdevé necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada de la Carta de serveis. Aquests indicadors han de ser fàcils d'entendre i rellevants per a l'usuari. És imprescindible garantir una recollida de dades correcta i una interpretació inequívoca del seu valor que permetin a l'organització la comparació al llarg del temps per tal de comprovar els canvis que es produeixin.

Els indicadors de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania recollits al 2021, fent servir el sistema indicat a la carta de serveis, són els següents

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració sobre l'atenció personalitzada	8	8,2
2. Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament amb un mínim de 7 sobre 10 punts.	Valoració sobre la facilitat de la tramitació electrònica	7	6,6
3. Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat per conèixer l'estat de tramitació de les peticions de l'OAC amb un mínim de 7 sobre 10 punts.	Valoració sobre la facilitat de l'estat de tramitació	7	7,6
4. Incrementar el nombre de tràmits que s'inicien electrònicament un mínim del 5% anualment.	Increment de la tramitació electrònica	Increment 5%	70,00%
5. Garantir que el temps d'espera per ser atès telefònicament sigui inferior a dos minuts.	Temps d'espera pel canal telefònic	Inferior 2 min	4 min
6. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció telefònica del servei amb un mínim de 7 sobre 10 punts.	Valoració sobre l'atenció telefònica	7	8
7. Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments rebudes en el termini màxim de 3 mesos des de la seva formulació.	Temps de resposta a les queixes i suggeriments	resposta en màxim de 3 mesos	analitzat a l'informe



Els resultants són òptims en quatre dels compromisos establerts a la carta de serveis, i especialment remarcable és l'augment en la tramitació electrònica que ha garantit l'actuació municipal durant aquest any pandèmic.

Caldrà revisar els compromisos 2 i 5, facilitar la tramitació electrònica en línia i el temps d'espera per ser atès telefònicament, que no han assolit els valors esperats.

Per donar recolzament a la ciutadania en la tramitació electrònica s'ha establert un telèfon específic d'ajuda.

En el setè compromís, resposta en un màxim de tres mesos a les queixes de la ciutadania, cal revisar el sistema de control de compliment del compromís ja que hi ha diverses vies de presentar queixes que dificulta el seu seguiment.

L'any 2020 ha estat un any de reptes i l'ajuntament han tingut que adaptar les seves formes de treballar i la seva manera de relacionar-se amb la ciutadania, empreses i associacions. El trasbals d'aquest any, encara que s'ha intentat minimitzar, ha produït certes alteracions o adaptacions als serveis públics oferits per l'ajuntament.