



Enquesta sobre l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Tona

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) estem actualitzant la nostra carta de serveis amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei que us prestem. Per això, volem conèixer les vostres expectatives i necessitats, i aquells aspectes en la prestació del servei que considereu importants i que hem de millorar. Totes les dades són anònimes i seran tractades de forma confidencial.

Gràcies a les vostres aportacions podrem definir uns compromisos de qualitat que donin resposta a les vostres expectatives.

*** Obligatòria**

Podríeu dir-nos el vostre sexe *

- ☐ Home
- ☐ Dona
- ☐ No binari

Quina és la teva edat? *

- ☐ Menys de 25 anys
- ☐ Entre 25 i 34
- ☐ Entre 35 i 44
- ☐ Entre 45 i 54
- ☐ Entre 55 i 64
- ☐ Més de 65 anys

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ajuntament de Tona

Com valores la facilitat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment a l'Ajuntament?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Alguna vegada heu fet algun tràmit fent servir la pàgina web de l'Ajuntament?

☐ Sí

☐ No

Valoració de la tramitació electrònica

Com valors, en una escala del 0 al 10, els següents aspectes de la tramitació electrònica a Tona.

El procés és senzill i ràpid.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La informació és clara i entenedora.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El temps de resposta a les consultes en línia.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valoració general de la Seu electrònica.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Temps d'espera per a la prestació del servei

A continuació us demanem que contesteu quin interval de temps considereu que és l'adequat o raonable sobre diferents aspectes de l'OAC. En el cas que no sapigueu/pugueu contestar a alguna pregunta no marqueu cap opció.

El temps d'espera per a ser atès presencialment.

- ☐ Menys de 5 minuts
- ☐ Entre 5 i 10 minuts
- ☐ Entre 10 i 20 minuts
- ☐ Més de 20 minuts

El temps d'espera per a ser atès telefònicament.

- ☐ Menys de 2 minuts
- ☐ Entre 2 i 5 minuts
- ☐ Més de 5 minuts



Valoració final

Per últim quins consideres que són els 3 aspectes més importants en relació amb el servei que presta l'OAC? (només marcar 3 opcions) *

- ☐ El temps d'espera presencial.
- ☐ El temps de tramitació presencial.
- ☐ El temps d'espera telefònic.
- ☐ La simplicitat de la tramitació electrònica.
- ☐ El temps de resposta a consultes en línia.
- ☐ El poder conèixer l'estat de tramitació de la petició.
- ☐ L'atenció personalitzada rebuda.
- ☐ La competència professional del personal que l'ha atès/a.
- ☐ L'adequació de l'espai físic (comoditat, aspecte, ...).
- ☐ La qualitat de la informació rebuda (entenedora, útil, ...).
- ☐ La facilitat per reclamar o fer arribar un suggeriment.
- ☐ Altres:

Què creus que podríem millorar de l'OAC?

AUTORITZACIÓ *

☐

Consento que la Diputació de Barcelona tracti les meves dades amb la finalitat de millorar l'Oficina d'Atenció Ciutadana del meu municipi i subministrar informació institucional útil per a la presa de decisions.