

**RESULTAT ENQUESTA CIUTADANA**

**EN RELACIÓ A**

**L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)**

**DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU**

**2021**

## 1. PRESENTACIÓ

Entre el 16 i el 25 de juny de 2021, es va realitzar una enquesta d'opinió a la ciutadania referent l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), per mitjà d'un formulari disponible en el web municipal i en paper en les mateixes oficines.

## 2. OBJECTIUS

Els objectius de l'enquesta eren, en termes generals:

- Captar l'opinió dels ciutadans i ciutadanes vers el servei d'atenció ciutadana.
- Conèixer el grau de satisfacció amb relació a la gestió que duu cap a la ciutadania.
- Fer participar la ciutadania, en format de pregunta oberta, d'aspecte de millora de l'OAC.

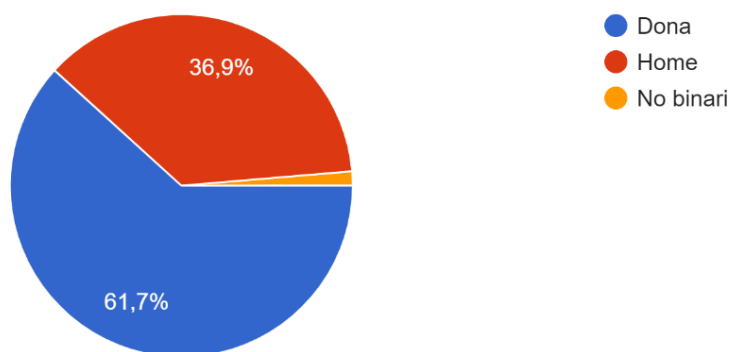
## 3. DADES I ANÀLISIS DE L'ENQUESTA.

Van respondre l'enquesta 149 persones, de les quals 72 ho van fer a través de la pàgina web i 77 a l'oficina de l'OAC.

### 3.1 Perfil dels participants

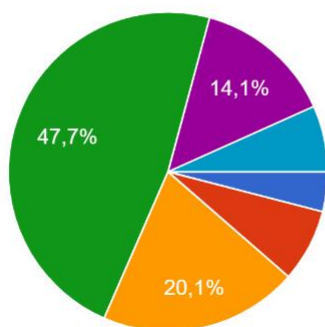
Quin és el vostre sexe?

149 respuestas



### Quina és la vostra edat?

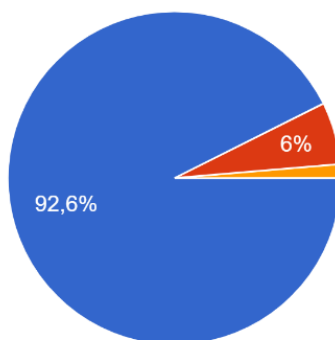
149 respuestas



- De 18 a 24 anys
- De 25 a 30 anys
- De 31 a 40 anys
- De 41 a 55 anys
- De 56 a 65 anys
- Major de 65 anys

### On residiu?

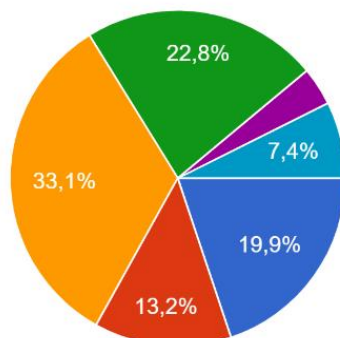
149 respuestas



- Al Masnou
- En una altra població del Maresme
- En una altra població de Catalunya
- En una altra població de la resta de l'Estat espanyol
- Fora de l'Estat espanyol

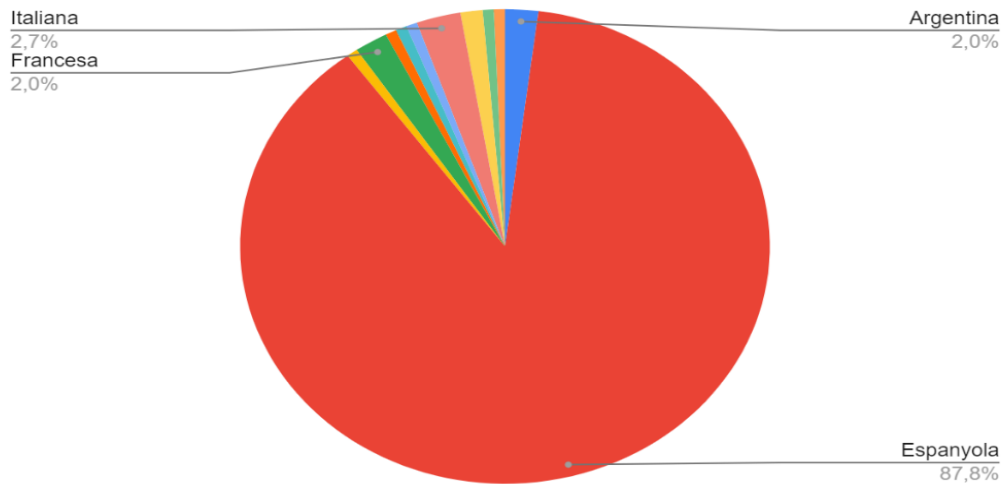
### Si residiu al Masnou, podeu senyalar la zona?

136 respuestas



- Masnou Alt,
- Nucli antic
- Masnou Centre
- Ocata
- Santa Madrona
- Ctra.d'Alella-Bellresguard

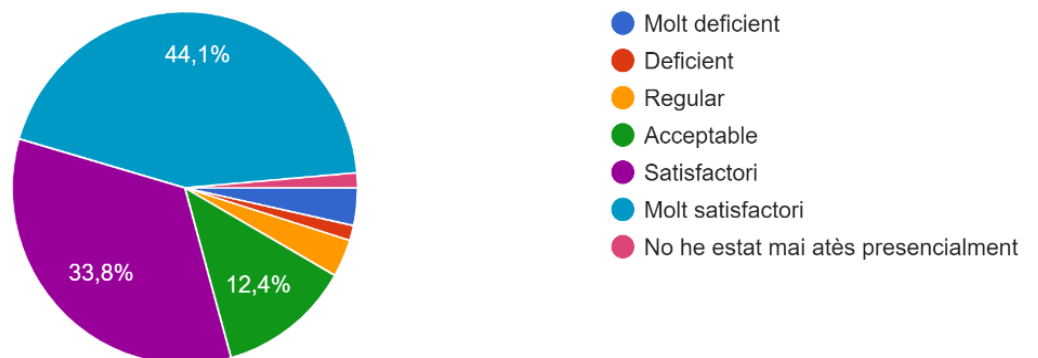
### Quina és la vostra nacionalitat?



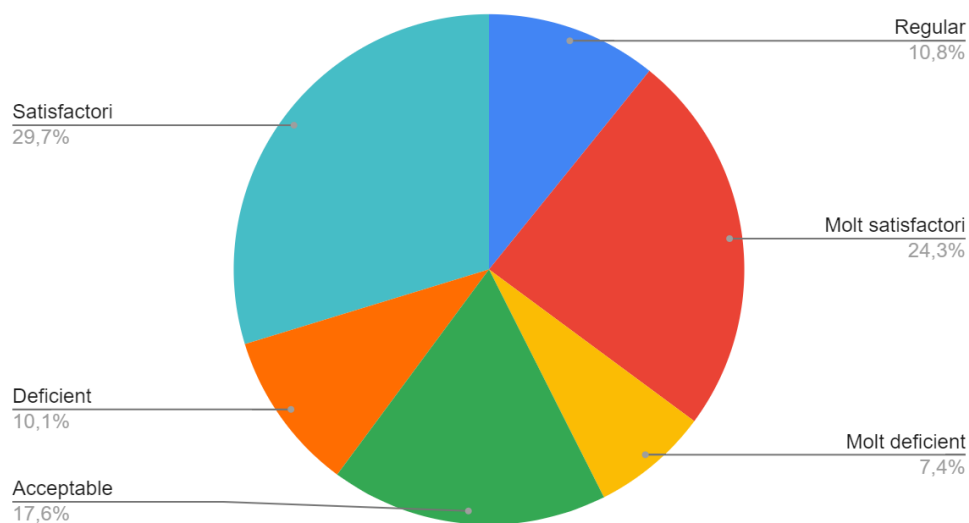
### 3.2 De les instal·lacions i horari de l'oficina

Si heu rebut atenció presencial alguna vegada, valoreu la ubicació, l'estat i l'adequació de les instal·lacions

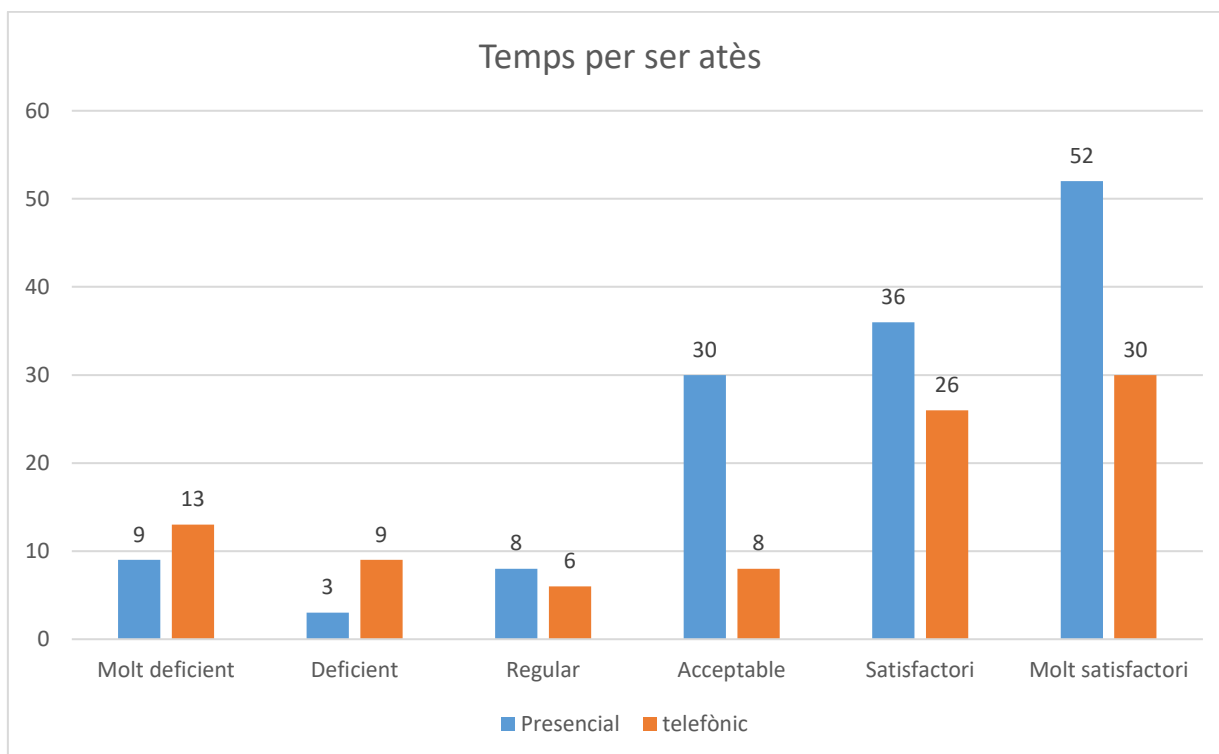
145 respuestas

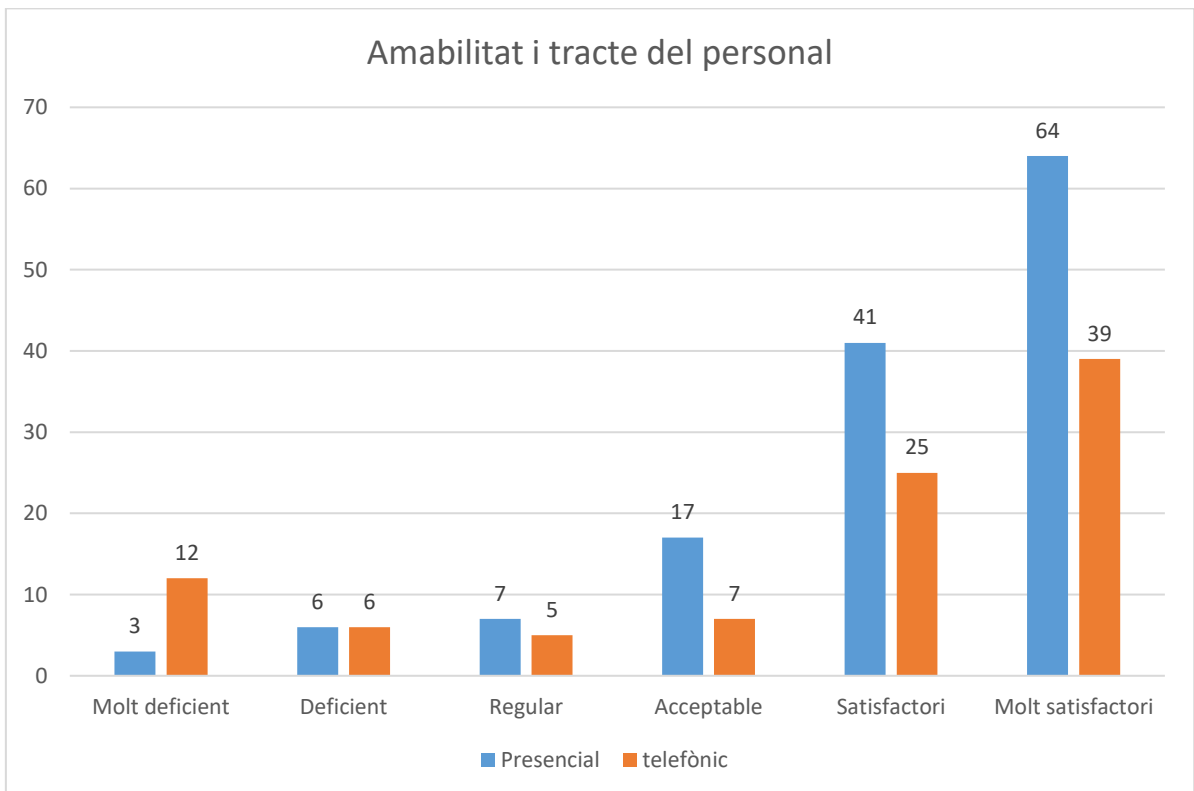
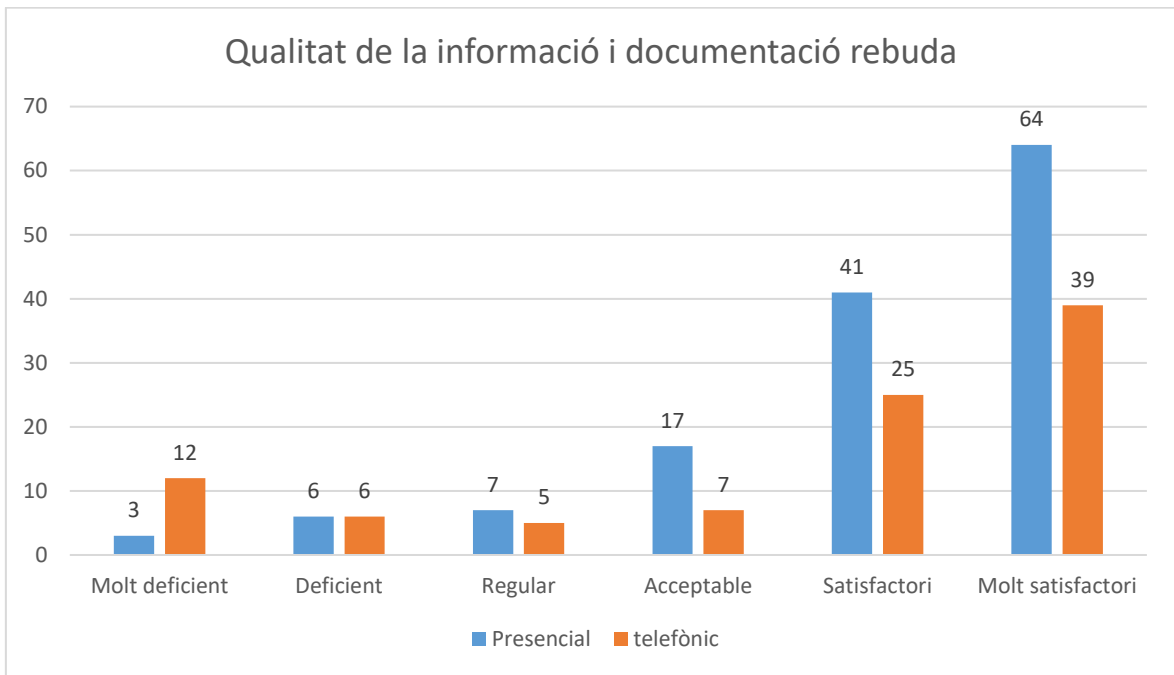


## Horari d'atenció al públic



### 3.3 Del servei que s'ofereix

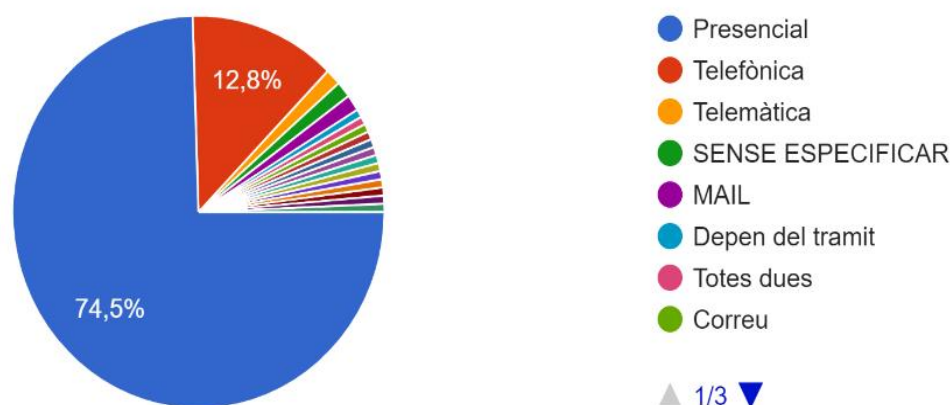




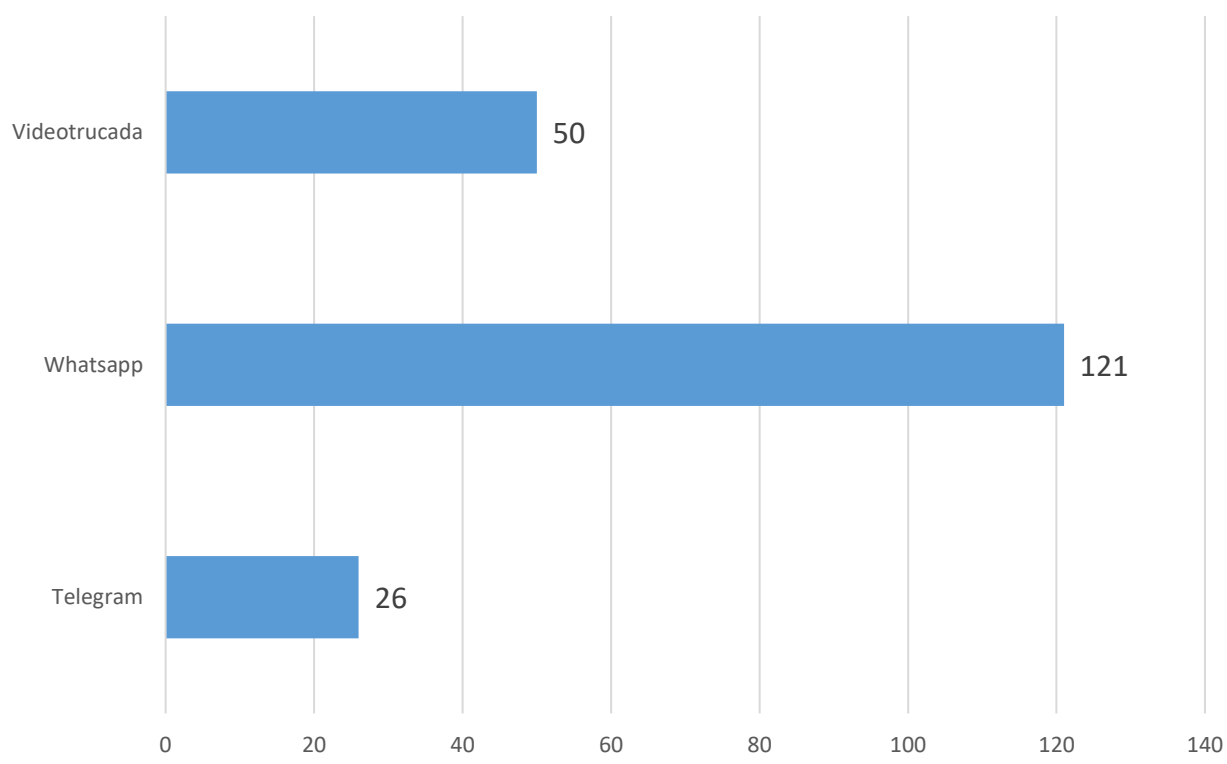
### 3.4 De les preferències d'atenció

Quina és l'opció que preferiu per ser atès?

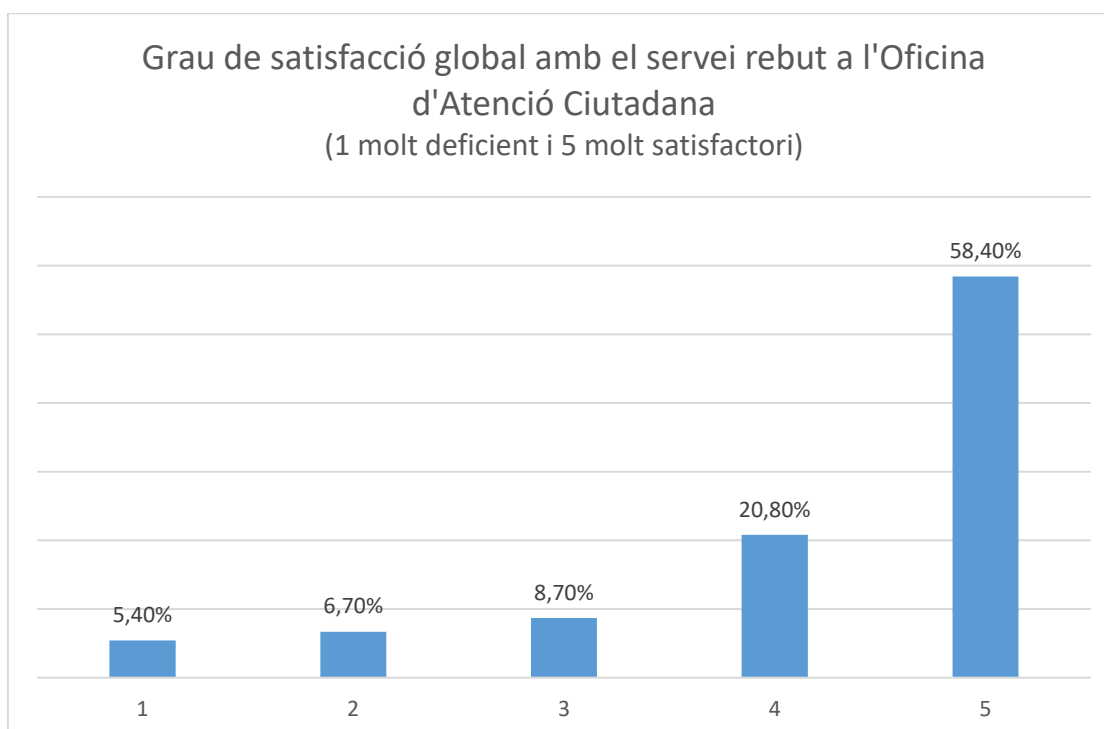
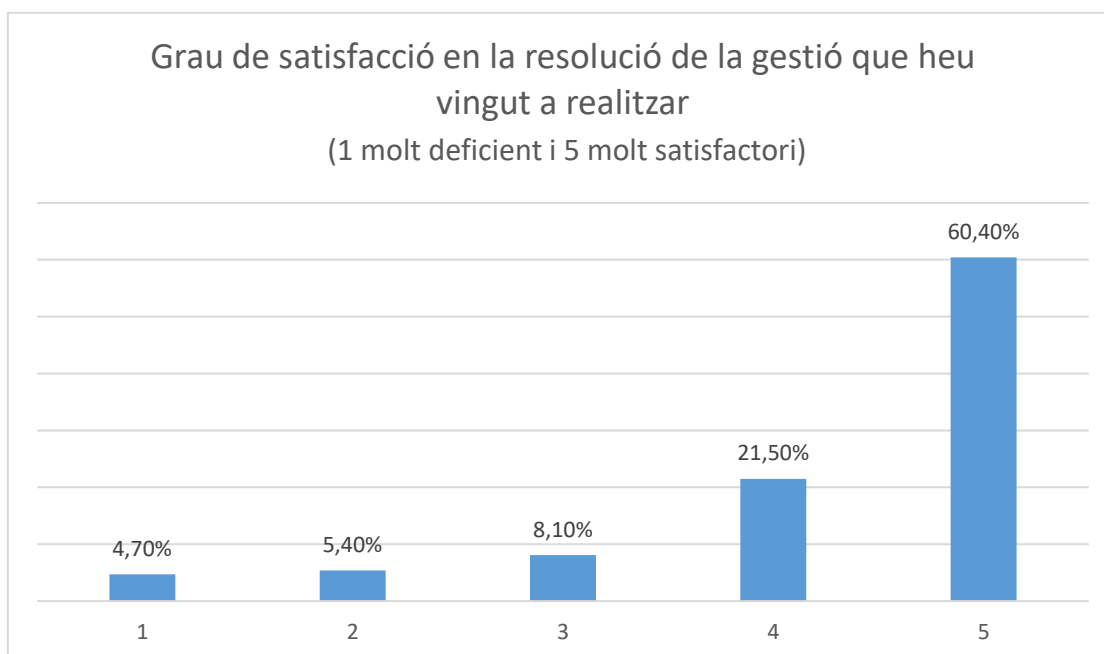
149 respostes



Quins altres canals de comunicació creieu que caldria incorporar a l'OAC



### **3.5 Valoració global del servei**





### **3.6 Recull d'opinions**

A la pregunta oberta de "Assenyaleu qualsevol altre aspecte que vulgueu destacar sobre l'atenció rebuda al servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana", les opinions han estat les següents:

Cada vegada pitjor
Canvi del personal, sobre tot una noia de color
Informacions incorrectes
Sobre tot la persona que atent en la entrada, crec que no compleix amb el seu lloc
Temps de espera llarg per programar la visita presencial
La persona del mostrador d'entrada no es correcte en el seu tracte amb el ciutadà. Haver d'esperar tant per la cita prèvia i el dia q et toca descobreixes que ets l'únic ciutadà, que no estan atenent a ningú més.
Renoveu els ordinadors i obriu a les tardes que no tots som jubilats
Massa gent per tant poca feina q fan
Més personal, wsp, mail /web
Falta de personal administratiu quan es fan campanyes que requereixen agilitat per tramitar les sol·licituds (IBI, Escombraries, Ajuts escolars, etc.) Ampliar el nombre de treballadors/es socials en total els àmbits, doncs no donen a l'abast Inés quedem esperant la trucada que mai arriba si no tenen a trucar a queixar-nos.om més de 23000 persones a Masnou, crec que obrir dues tardes seria un benefici per a moltes persones que no poden anar-hi als matins.
Més àgil i sobretot, bona i amable atenció
Millorar en atenció personal sense cita prèvia
Cal canviar disposicions administratives que facilitin si és possible la tasca als ciutadans
Tot correcte
Vull aclarir que la meva residència no consta a dalt, ni soc al centre, ni, alt, es que no surten mes opcions, visc per zona CAP del Masnou. Respecte el tracte i atenció rebudes a l'oficina, molt empàtiques en general, donen per fet que has de saber de tot, i no es així, han de tenir paciència, i pensar que estan oferint un servei als ciutadans, una mica de amabilitat i comprensió aniria be.
La mes alta i arada queixa perquè ja no portant els impostos
La mes alta i arada queixa perquè ja no portant els impostos
L'atenció telefònica és perfecte. T'ajuden a fer tràmits pas per pas. A més a més sabem qui ens atén perquè s'identifiquen. Gràcies sobre tot a la Laura i l'Enric per la seva dedicació.
Amabilitat
Sempre ha estat impecable
L'atenció rebuda pel Sr. Enric es de 10!!! Fantàstica. Moltes gràcies.
La persona que em va atendre telefònicament, va ser molt educat, amable i eficient
Molt professionals
Tot correcte
Tot correcte
La noia que em va atendre molt simpàtica i agradable.
Algun dia més per la tarda
Molt bona atenció amb les mesures COVID-19
Molt bé
De vegades la cita prèvia s'aconsegueix amb força dies d'espera
Que també hagi videotrucada perquè per telèfon a vegades no ens entenem

La professionalitat i el bon servei
Agraïment a les funcionaries.
Molt bona, són molt amables i molt professionals amb la seva feina
Molt agradable, tracte molt bo
Molt amable sempre
Rapidesa i amabilitat
Amb motiu de la pandèmia he tingut que esperar molt de temps per l'atenció presencial

**Halimatou Diallo Marés**  
**Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**