

Qüestionari de satisfacció de l'atenció ciutadana

Aquest qüestionari té per objectiu valorar la satisfacció dels usuaris de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'atenció ciutadana.

Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

Valoració global

1 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb el servei rebut?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ús de l'oficina

2 - Feu habitualment tràmits a les oficines de l'Agència? 3 - Com heu sabut que havíeu de venir a aquesta oficina? (marqueu una sola resposta) (podeu marcar més d'una resposta)

- ☐ És la primera vegada
- ☐ Cada setmana
- ☐ Cada mes
- ☐ Més d'1 vegada a l'any
- ☐ 1 vegada a l'any
- ☐ Amb menys freqüència

- ☐ Indicació d'algun conegut
- ☐ Internet
- ☐ Derivat d'una altra oficina
- ☐ Ja he vingut altres vegades
- ☐ Trucant a l'Agència
- ☐ Telèfon 012
- ☐ Altres: _____

Valoració del servei rebut

4 - Heu pogut finalitzar el tràmit que veníeu a fer?

- ☐ Sí
- ☐ No, per manca de documentació
- ☐ No, he d'anar a una altra oficina
- ☐ No, altres motius: _____

5 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb els següents aspectes?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a- Lloc d'ubicació de l'oficina											
b- Les instal·lacions											
c- L'accessibilitat											
d- L'organització de l'oficina											
e- El temps d'espera											
f- La claredat de la informació											
g- Resolució de la consulta o tràmit											
h- El tracte rebut											

6 – Dels aspectes anteriors marqueu els que considereu més importants per a una bona atenció :

a	b	c	d	e	f	g	h
---	---	---	---	---	---	---	---

7 – Pel que fa al servei que heu rebut en aquesta oficina, en què creieu que podríem millorar?

.....

.....

Altres canals d'informació

8 – A part d'aquesta oficina, quins altres canals d'informació sobre temes d'habitatge coneixeu?

- | | |
|---|--|
| ☐ Telèfons de l'Agència | ☐ Oficines locals d'habitatge |
| ☐ Telèfon 012 | ☐ Altres: |
| ☐ Internet | ☐ Cap altre |
| ☐ Altres administracions | |

Dades de l'usuari

9a- Sexe:

- ☐ Home
- ☐ Dona

9b - Edat:

- ☐ De 18 a 34 anys
- ☐ De 35 a 49 anys
- ☐ De 50 a 64 anys
- ☐ De 65 anys o més

9c - Nacionalitat

- ☐ Espanyola
- ☐ Doble: espanyola i una altra
- ☐ Altres nacionalitats (no espanyola)

9d – En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment:

- ☐ Treballo
- ☐ Treball domèstic no remunerat
- ☐ No treballo: estic a l'atur
- ☐ No treballo sóc jubilat o pensionista
- ☐ No treballo: estic estudiant

9e – I quin és els seu nivell d'estudis finalitzat:

- ☐ Sense estudis
- ☐ Estudis primaris
- ☐ Estudis secundaris
- ☐ Estudis universitaris
- ☐ Altres:

Comentaris o suggeriments

.....

.....

.....

.....

Les informacions que us demanem són per l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-cos l'anonymat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal