



REO núm: 957
Data: 27/01/2020

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries de les oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de Terres de l'Ebre del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i d'Hisenda. Any 2019

Qüestionari català



Generalitat de Catalunya
**Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda**

Hola, bon dia/bona tarda. Soc _____entrevistador/a d'..... Actualment estem portant a terme un estudi per conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries amb el servei que ofereix l'Oficina d'Atenció Ciutadana a les Terres de l'Ebre. Podria contestar-me unes preguntes? Serà qüestió de 5 minuts.

ENQUESTADOR/A: sense la gravació activada

Les informacions que li demanem son per a 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-li l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Té dret a no respondre totes les preguntes.

La millor manera de supervisar i garantir que la meua feina s'està realitzant d'acord amb les instruccions rebudes és gravant aquesta entrevista i sent validada per una persona supervisora. Una vegada fets aquests controls de qualitat les gravacions sempre s'esborren. De tota manera vostè té dret de decidir si vol o no vol ser gravat/da.

Em confirma que vol realitzar l'entrevista?

Sí, vull fer l'enquesta

No vull fer l'enquesta

Em dona el consentiment exprés per gravar l'àudio de l'entrevista?

Sí, dono el consentiment per a la gravació

No dono el consentiment per a la gravació

ENQUESTADOR/A. Entrar al qüestionari

P0. Em confirma que ha rebut la informació i que accepta fer l'enquesta amb la gravació activada?

ENQUESTADOR/A. No llegir pregunta, ja us l'ha d'haver respost

1. Sí, vull fer l'enquesta i autoritzo la gravació
2. Sí, vull fer l'enquesta i no autoritzo la gravació
3. No vull fer l'enquesta

SI P0=(1) Sí, vull fer l'enquesta i autoritzo la gravació

ENQUESTADOR/A: amb la gravació activada

P0a. Em confirma verbalment que accepta ser gravat/da, garantint el seu anonimat, en el transcurs de la realització d'aquesta enquesta?

1. Accepto ser gravat/da

ENQUESTADOR/A: continua l'enquesta amb la gravació activada

SI P0=(2) Sí, vull fer l'enquesta i no autoritzo la seva gravació

ENQUESTADOR/A: amb la gravació activada

P0b. Com a criteri de qualitat de la meua feina i abans d'aturar la gravació d'àudio li demano si us plau la seva confirmació verbal a no ser gravat/da

1. No vull ser gravat/da

ENQUESTADOR/A: assegura't d'aturar la gravació abans de continuar l'enquesta

Li dono les gràcies per respondre aquest qüestionari (mantenim el mateix tractament formal de vostè)

Prefereix que li faci les preguntes en català o en castellà?

- | | | |
|-----------------------|---|--------------------------|
| Català..... | 1 | PASSEU A QST.CATALÀ-P1 |
| Castellà | 2 | PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1 |
| Li és indiferent..... | 3 | PASSEU A QST.CATALÀ-P1 |

I. ÚS DEL SERVEI

1. És la primera vegada que ve a aquesta Oficina d'Atenció Ciutadana?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí, és la primera vegada
2. No, hi vinc més d'un cop a l'any
3. No, hi vinc més d'un cop al trimestre
4. No, hi vinc més d'un cop al mes
5. No, hi vinc més d'un cop a la setmana
98. No ho sap
99. No contesta

P1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC a les Terres de l'Ebre?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. A través una persona coneguda
2. A través d'una oficina d'atenció *(passeu a P1aa)*
3. A través d'una entitat (sindicats, associacions,...) *(passeu a P1aa)*
4. A través d'un altre organisme *(passeu a P1aa)*
5. A través dels tràmits Gencat
6. A través del 012
7. A través de xarxes socials
80. Altres: _____ (especifiqui com la va conèixer)
98. No ho sap
99. No contesta

P1aa. En aquest cas, em podria indicar a través de quin/a [INCLOURE OFICINA/ENTITAT/ORGANISME dependent de la resposta a P1a] ha tingut coneixement de l'OAC a les Terres de l'Ebre?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONUT "2", "3" O "4" A LA P1a: Han tingut coneixement de l'OAC de Terres de l'Ebre a través d'alguna altra oficina, entitat o organisme

Espondània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Nom de l'oficina / entitat / organisme _____

98. No ho sap
99. No contesta

P2. Em podria indicar en quina taula o punt d'atenció l'han atès/a?

Espondània. Precodificació en pantalla. MULTIRESPONDA

1. Àmbit 1
2. Àmbit 2
3. Afers socials
4. Renda garantida de Ciutadania
5. Registre o recollida de documentació
6. OGE
98. No ho sap
99. No contesta

P3. Podria dir-me quin és el tràmit o consulta que ha vingut a fer a l'OAC?

Esponània. MULTIRESPOTA: Segons resposta P2 mostrar opcions de resposta a P3

Punt d'atenció	Tràmits	
Àmbit 1	Consum	1 SI P2=(1)
	Estrangeria / Autoritzacions de treball	2 SI P2=(1)
	Conciliacions	3 SI P2=(1)
	Registre de parelles estables	4 SI P2=(1)
	Esports	5 SI P2=(1)
	Sol·licitud certificats diversos Administració de Justícia	6 SI P2=(1)
	Justícia gratuïta	7 SI P2=(1)
	Registre d'Associacions	8 SI P2=(1)
Àmbit 2	Llicències de caça i pesca	9 SI P2=(2)
	Tràmits ramaderia (DIBs, guies, explotacions...)	10 SI P2=(2)
	Expedients sancionadors DARP	11 SI P2=(2)
	Cèdules d'habitabilitat	12 SI P2=(2)
	Certificats digitals: IdCat i cl@ve	13 SI P2=(2)
	Trànsit: sancions, recursos i identificació conductors	14 SI P2=(2)
Afers Socials	Títol família nombrosa o monoparental	15 SI P2=(3)
	Ajuts diversos	16 SI P2=(3)
	Dependència	17 SI P2=(3)
	Discapacitats	18 SI P2=(3)
	Informes d'estrangeria	19 SI P2=(3)
Renda Garantida de Ciutadania	Consultes i altres gestions relacionades amb la RGC	20 SI P2=(4)
Registre o recollida documentació	Registre documentació / recollida en mà	21 SI P2=(5)
OGE	ROMA (agricultura)	22 SI P2=(6)
	Registre de Cooperatives	23 SI P2=(6)
	Registre de màquines recreatives	24 SI P2=(6)

80. Altres: _____

98. No ho sap

99. No contesta

P4. Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Si
2. No

(passeu a P4a)

P4 a. En cas que s'ha informat, per quin mitjà?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. A la mateixa OAC
2. A través dels tràmits Gencat
4. A través del 012
5. A través de xarxes socials
6. A través d'un familiar o amic
80. Altres: _____ (Anotar quin altre mitjà)
98. No ho sap
99. No contesta

PROGRAMADOR/A: SI N'HA FET MÉS D'UN, QUE VALORI AQUELL QUE HA DIT EN PRIMER LLOC

II. VALORACIÓ

P5. Em podria indicar en una escala del 0 al 10, en què el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a la seva valoració global amb el servei rebut a l'OAC?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P6. Quin ha estat el temps d'espera a la cua per ser atès/a ?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Menys de 5 minuts
- 2. Entre 5 i 10 minuts
- 3. Entre 10 minuts i un quart d'hora
- 4. Més d'un quart d'hora
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P7. Li han resolt el tràmit o consulta?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No *(passeu a P7a)*
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P7a. Per quin motiu no li han resolt el tràmit o consulta?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA P7: No li han resolt el tràmit o consulta

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Ha d'anar en un altre lloc *(passeu a P7a1)*
- 2. Falta algun document
- 3. El tràmit està fora de termini
- 4. Ha d'esperar resposta
- 5. No saben com ho poden resoldre
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P7a1. En el cas que l'hagin adreçat a un altre lloc, em podria indicar a on li han dit d'anar?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P7a: Ha d'anar a un altre lloc

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Nom de l'oficina / entitat / organisme _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P9. Sap si el tràmit que ha vingut a fer, es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí, es podia fer telemàticament *(passeu a P9a)*
2. No, no es podia fer telemàticament
98. No ho sap
99. No contesta

P9a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P8: *Sí, el tràmit es podia fer telemàticament*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Motiu _____

98. No ho sap
99. No contesta

P10. Coneix l'horari de l'OAC?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí *(passeu a P 10a)*
2. No
98. No ho sap
99. No contesta

P10a. Em podria indicar quin és?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P10: *Coneixen l'horari de l'OAC*

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. De dilluns a divendres de 9 a 15 hores
2. De dilluns a divendres de 9 a 17 hores
3. De dilluns a divendres de 9 a 17h. (juliol i agost de 9 a 15h.), i dissabtes de 9h a 14, tret dels del mes d'agost que l'Oficina romandrà tancada. Per a registre de documentació; per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia
4. De dilluns a divendres de 9 a 15h., dissabte registre de 9 a 14 per serveis i tràmits cal demanar cita prèvia
98. No ho sap
99. No contesta

P11. Sap que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí *(passeu a P 11a)*
2. No
98. No ho sap
99. No contesta

P11a. I sap com o on es pot demanar servei de cita prèvia?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P10: *Saben que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí *(passeu a P 11b)*
- 2. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P11b. En aquest cas, com la sol·licitaria?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P11: *Saben com o a on es pot demanar el servei de cita prèvia*

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Procediment _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P12. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Terres de l'Ebre, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes?

Aleatori

- P11a.** El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- P11b.** L'ordre i la neteja de l'OAC
- P11c.** La senyalització interna de l'OAC
- P11d.** La ubicació de l'OAC
- P11e.** L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer
- P11f.** El sistema de gestió de cues d'espera

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P12a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

Aleatori

- P12a.** El confort de l'OAC (espai per seure, temperatura,...)
- P12b.** L'ordre i la neteja de l'OAC
- P12c.** La senyalització interna de l'OAC
- P12d.** La ubicació de l'OAC
- P12e.** L'accessibilitat o facilitat per accedir a l'OAC des del carrer
- P12f.** El sistema de gestió de cues d'espera

P13. A continuació li demanem la seva opinió amb els serveis i atenció rebuda. Em podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 molt satisfet/a els següents aspectes?

Aleatori

P13b. L'horari d'atenció

P13c. El temps d'espera

P13d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès

P13e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta

P13f. La voluntat resolutiva

P13g. La confiança/ seguretat que li ha transmès

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap

99. No contesta

P13a. I a continuació, em podria ordenar aquests set ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

Aleatori

P13b. L'horari d'atenció

P13c. El temps d'espera

P13d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès

P13e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta

P13f. La voluntat resolutiva

P13g. La confiança/ seguretat que li ha transmès

Comentaris o suggeriments

.....

.....

.....

.....

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Q1. Sexe de la persona entrevistada?

ENQUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTEU EL SEXE

Dona.....1
Home.....2

Q2. Em podria dir la seva edat?

PROGRAMADOR: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 16 ANYS, L'ENQUESTA NO ÉS VÀLIDA.

--	--

PROGRAMADOR: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

1. Entre 16-25 anys
2. Entre 26-34 anys
3. Entre 35-49 anys
4. Entre 50 i 64 anys
5. De 65 anys o més

Q3. Em podria indicar quina és la seva nacionalitat?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Espanyola
2. Estrangera comunitària
3. Estrangera no comunitària
98. No ho sap
99. No contesta

Q4. Quin és el seu lloc de residència?

Espondània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Tortosa ciutat
2. Altres poblacions de les Terres de l'Ebre (PROGRAMADOR. CODIFICACIÓ MUNICIPI DE LES TERRES DE L'EBRE AMB LLISTA DESPLEGABLE)
3. Altres poblacions _____ (PROGRAMADOR: REGISTREU LITERAL)
98. No ho sap
99. No contesta

Q5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA. ENSENYAR TABLET

1. No sap llegir i escriure
2. Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola
3. Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental
4. ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris
5. Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU
6. Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent
7. Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent
8. Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent
9. Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)
10. Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)
11. Doctorat
80. Altres _____ (*PROGRAMADOR/A: REGISTREU LITERAL*)
98. No ho sap
99. No contesta