



REO núm: 1095
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023

Qüestionari OAC Girona



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

Hola, bon dia/bona tarda. Soc _____entrevistador/a de 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 de Girona. Podria contestar-me unes preguntes? Serà qüestió de 5 minuts.

ENQUESTADOR/A: La llengua d'inici de la interacció és el català. No cal preguntar a l'entrevistat quina llengua prefereix, però canvieu en el cas que veieu que la persona no segueix la conversa o ho demani expressament.

ENQUESTADOR/A: sense la gravació activada

Les informacions que li demanem són 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 meva 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

Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

ENQUESTADOR/A: Anoteu la llengua en que s'està fent l'entrevista. Preferentment és en català, però canvieu en cas que veieu que la persona no segueix la conversa o ho demani expressament

Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1
Castellà2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1

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 18 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

PROGRAMACIÓ. CONTROL DE QUOTES

I. ÚS DEL SERVEI

P1. 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 de Girona?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. A través una persona coneguda (passeu a P2)
2. A través d'una oficina d'atenció
3. A través d'una entitat (sindicats, associacions,...)
4. A través d'un altre organisme
5. A través dels tràmits Gencat (passeu a P2)
6. A través del 012 (passeu a P2)
7. A través de xarxes socials (passeu a P2)
80. Altres: _____ (especifiqui com la va conèixer) (passeu a P2)
98. No ho sap (passeu a P2)
99. No contesta (passeu a P2)

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

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

Espondrària. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Ajuntament
2. Assistents socials / Serveis socials
3. Associacions / Fundacions
4. Escola / Institut / Universitat
5. Altres oficines / entitats / organismes _____
98. No ho sap
99. No contesta

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

Espondrària. Precodificació en pantalla. MULTIRESPONDA

1. Agència Catalana de l'Aigua
2. Agricultura
3. Autoservei
4. Benestar social
5. Renda garantida

6. Consum
7. Ensenyament
8. Esports
9. Estrangeria
10. General
11. Habitatge
12. Justícia
13. OGE
14. Recàrrega ATM
15. Registre
16. Salut
17. Sancions
18. Seguretat Viària
19. Transports
20. Urbanisme
21. Altres (Especifiqueu _____)
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. MULTIRESPONSA: Segons la resposta a P2 mostrar opcions de resposta a P3

Punt d'atenció	Tràmits	
ACA	Cànon	1 SI P2=(1)
Agricultura	Llicència de pesca	2 SI P2=(2)
	Llicència de caça	3 SI P2=(2)
	Nàutica i busseig	4 SI P2=(2)
	Aprofitament fustes, llenya, suro	5 SI P2=(2)
Autoservei	ICAEN (Institut català de l'energia)	50 SI P2=(3)
	IMV (ingrés mínim vital)	51 SI P2=(3)
	Suport a la formalització de tràmits de la Generalitat	52 SI P2=(3)
	Suport a la formalització de tràmits d'altres administracions	53 SI P2=(3)
Benestar Social	Títol família monoparental	7 SI P2=(4)
	Ajuts infants	8 SI P2=(4)
	Dependència	9 SI P2=(4)
	Discapacitats	10 SI P2=(4)
	Títol família nombrosa	11 SI P2=(4)
	Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	12 SI P2=(4)
Renda garantida	Renda garantida ciutadania	13 SI P2=(5)
Consum	Consultes i reclamacions	14 SI P2=(6)
Ensenyament	Homologació de títols no universitaris estrangers	15 SI P2=(7)
	Beques (alumnes)	16 SI P2=(7)
	Borsa de treball personal docent	17 SI P2=(7)
	Inspecció d'Ensenyament	18 SI P2=(7)
	Oposicions i concursos Ensenyament	19 SI P2=(7)
Esports	Registre d'entitats esportives	20 SI P2=(8)
Estrangeria	Autoritzacions inicials de treball	21 SI P2=(9)
	Modificacions autoritzacions de treball	22 SI P2=(9)
	Informes d'estrangeria	23 SI P2=(9)

General	Conciliacions	24	SI P2=(10)
	Certificat digital	54	SI P2=(10)
Habitatge	Cèdules d'habitabilitat	27	SI P2=(11)
	Protecció Oficial	28	SI P2=(11)
	Ajuts i subvencions Habitatge	29	SI P2=(11)
	Rehabilitació	30	SI P2=(11)
	Lloguer	31	SI P2=(11)
	Fiances lloguer INCASÒL	32	SI P2=(11)
Justícia	Entitats jurídiques	33	SI P2=(12)
	Registre de parelles estables	34	SI P2=(12)
OGE	Oficina de Gestió Empresarial	35	SI P2=(13)
Recàrrega ATM	Venda i recàrregues títols ATM	38	SI P2=(14)
Registre	Registre d'altres administracions	37	SI P2=(15)
Salut	Salut i assistència sanitària	39	SI P2=(16)
Sancions	Pagament sancions	40	SI P2=(17)
	Identificacions conductor	41	SI P2=(17)
	Recursos sancions	42	SI P2=(17)
	Informació expedients sancionadors	43	SI P2=(17)
Seguretat Viària	Autoescoles	44	SI P2=(18)
Transports	Targeta/certificat CAP	45	SI P2=(19)
	Tacògraf	46	SI P2=(19)
	Expedients sancionadors transports	47	SI P2=(19)
Urbanisme	Urbanisme	48	SI P2=(20)

80. Altres: _____
98. No ho sap
99. No contesta

ENQUESTADOR/A: SI HA FET MÉS D'UN TRÀMIT, EN ENDAVANT QUE VALORI AQUELL QUE HA DIT EN PRIMER LLOC

P4. Abans de venir a fer el tràmit/ gestió s'ha informat pel seu compte o l'han informat?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Si
2. No (passeu a P5)

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. A la mateixa OAC de manera presencial
2. Per telèfon amb personal de l'OAC que l'ha trucat
3. 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

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 al punt d'atenció 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 *(passeu a P8)*
- 2. No
- 98. No ho sap *(passeu a P8)*
- 99. No contesta *(passeu a P8)*

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Ha d'anar a un altre lloc
- 2. Falta algun document *(passeu a P8)*
- 3. El tràmit està fora de termini *(passeu a P8)*
- 4. Ha d'esperar resposta *(passeu a P8)*
- 5. No saben com ho poden resoldre *(passeu a P8)*
- 6. Ha de fer el tràmit forçosament de forma telemàtica *(passeu a P8)*
- 80. Altres (Especifiqueu) *(passeu a P8)*
- 98. No ho sap *(passeu a P8)*
- 99. No contesta *(passeu a P8)*

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

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

Espontània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Nom de l'oficina / entitat / organisme _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P8. Sap si el tràmit que ha vingut a fer es podia realitzar a través de mitjans telemàtics?

ENQUESTADOR/A: Aquí s'ha d'entendre la pregunta com que el tràmit es pot fer de forma telemàtica a tramits.gencat o a l'OAC telemàtica

Espontània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí, es podia fer telemàticament
- 2. No, no es podia fer telemàticament *(passeu a P9)*
- 98. No ho sap *(passeu a P9)*
- 99. No contesta *(passeu a P9)*

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

P8a. I com és que l'ha vingut a fer presencialment?

Espontània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Motiu _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P9. En aquesta Oficina és recomanable venir amb cita. Sap per quins mitjans es pot sol·licitar la cita?

Esponània. MULTIRESPOTA

1. Per internet
2. Per telèfon
3. Presencial

98. No ho sap
99. No contesta

P10. Vostè tenia cita?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P11)*

98. No ho sap *(passeu a P11)*
99. No contesta *(passeu a P11)*

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST “1” A LA P10 (Sí)

P10a. Per quin mitjà ha sol·licitat la cita?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Per internet *(passeu a P10aa)*
2. Per telèfon *(passeu a P10ab01)*
3. Presencial *(passeu a P10ac)*

98. No ho sap
99. No contesta

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST “1” A LA P10a (Internet)

P10aa. Pel que fa al servei de cita, 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 el servei de cita per internet?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap
99. No contesta

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST “2” A LA P10a (Telèfon)

P10ab01. A través de quin telèfon ha sol·licitat la cita?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Telèfon del 012
2. Telèfon cita 872975124

98. No ho sap
99. No contesta

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST “2” A LA P10a (Telèfon)

P10ab02. Pel que fa al servei de cita, 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 el servei de cita per telèfon?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap

99. No contesta

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST “3” A LA P10a (Presencial)

P10ac. Pel que fa al servei de cita, 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 el servei de cita presencial de l'OAC de Girona?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap

99. No contesta

P11. Pel que fa a les instal·lacions de l'OAC de Girona, 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

P11a. I a continuació, em podria ordenar aquests sis ítems segons l'ordre d'importància que tenen per vostè?

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

P12. 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

P12a. La primera acollida-recepció (taulell d'entrada) *ENQUESTADOR/A. Deixar clar que és a partir del taulell i no el servei de seguretat*

P12b. L'horari d'atenció

P12c. El temps d'espera

P12d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès

P12e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta

P12f. La voluntat resolutiva

P12g. La confiança/ seguretat que li ha transmès

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap

99. No contesta

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

Aleatori

P12a. La primera acollida-recepció (taulell d'entrada) *ENQUESTADOR/A. Deixar clar que és a partir del taulell i no el servei de seguretat*

P12b. L'horari d'atenció

P12c. El temps d'espera

P12d. L'amabilitat de la persona que l'ha atès

P12e. L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta

P12f. La voluntat resolutiva

P12g. La confiança/ seguretat que li ha transmès

P13. Pel que fa a l'horari d'aquesta Oficina, quin penseu que seria més adequat?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. De 9 a 17 h, de dilluns a divendres

2. De 9 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals

3. De 8 a 15 h, de dilluns a divendres, i dues tardes setmanals

4. De 8 a 15 h, de dilluns a divendres

98. No ho sap

99. No contesta

Comentaris o suggeriments

.....
.....
.....
.....

DADES DE CLASSIFICACIÓ

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 municipi de residència?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Girona ciutat
2. Altres municipis de les comarques gironines. *(PROGRAMADOR. CODIFICAR MUNICIPI DE LES COMARQUES DE GIRONA 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