



REO núm: 1009
Data: 18/01/2022

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2021

Qüestionari



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 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: 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 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.

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?

Legir 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?

Legir 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 de Girona?

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

Esponrània. 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?

Esponrània. Precodificació en pantalla. MULTIRESPOSTA

1. Agència Catalana de l'Aigua
2. Agricultura
3. Benestar social
4. Renda garantida
5. Consum
6. Ensenyament
7. Esports
8. Estrangeria
9. General
10. Habitatge

11. Justícia
12. OGE
13. Registre
14. Salut
15. Sancions
16. Seguretat Viària
17. Transports
18. Urbanisme
19. Autoservei
20. Altres (Registre TES, certificats digitals, Recollida)

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)
Benestar Social	Títol família monoparental	7	SI P2=(3)
	Ajuts infants	8	SI P2=(3)
	Dependència	9	SI P2=(3)
	Discapacitats	10	SI P2=(3)
	Títol família nombrosa	11	SI P2=(3)
	Prestacions Socials o Pensió no Contributiva	12	SI P2=(3)
Renda garantida	Renda garantida ciutadania	13	SI P2=(4)
Consum	Consultes i reclamacions	14	SI P2=(5)
Ensenyament	Homologació de títols no universitaris estrangers	15	SI P2=(6)
	Beques (alumnes)	16	SI P2=(6)
	Borsa de treball personal docent	17	SI P2=(6)
	Inspecció d'Ensenyament	18	SI P2=(6)
	Oposicions i concursos Ensenyament	19	SI P2=(6)
Esports	Registre d'entitats esportives	20	SI P2=(7)
Estrangeria	Autoritzacions inicials de treball	21	SI P2=(8)
	Modificacions autoritzacions de treball	22	SI P2=(8)
	Informes d'estrangeria	23	SI P2=(8)
General	Conciliacions	24	SI P2=(9)
	Habilitació llibre de subcontractació	25	SI P2=(9)
	Màquines recreatives	26	SI P2=(9)
Habitatge	Cèdules d'habitabilitat	27	SI P2=(10)
	Protecció Oficial	28	SI P2=(10)
	Ajuts i subvencions Habitatge	29	SI P2=(10)
	Rehabilitació	30	SI P2=(10)
	Lloguer	31	SI P2=(10)

	Fiances lloguer INCASÒL	32	SI P2=(10)
Justícia	Entitats jurídiques	33	SI P2=(11)
	Registre de parcel·les estables	34	SI P2=(11)
OGE	Oficina de Gestió Empresarial	35	SI P2=(12)
Registre	Registre d'altres administracions	37	SI P2=(13)
	Venda i recàrregues títols ATM	38	SI P2=(13)
Salut	Salut i assistència sanitària	39	SI P2=(14)
Sancions	Pagament sancions	40	SI P2=(15)
	Identificacions conductor	41	SI P2=(15)
	Recursos sancions	42	SI P2=(15)
	Informació expedients sancionadors	43	SI P2=(15)
Seguretat Viària	Autoescoles	44	SI P2=(16)
Transports	Targeta/certificat CAP	45	SI P2=(17)
	Tacògraf	46	SI P2=(17)
	Expedients sancionadors transports	47	SI P2=(17)
Urbanisme	Urbanisme	48	SI P2=(18)
Autoservei	Especifiqueu el tràmit _____	49	SI P2=(19)

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

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

Legir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Si *(passeu a P4a)*
2. No

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

Legir 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

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?

Legir 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 ?

Legir 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

Legir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Ha d'anar a 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
- 6. Ha de fer el tràmit forçosament de forma telemàtica

- 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

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

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

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

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

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA P9: Sí, el tràmit es podia fer telemàticament

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Motiu _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P9. 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

P9a. 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 8 a 15 h
- 2. De dilluns a divendres de 8 a 17 h
- 3. De dilluns a divendres de 8 a 17h (juliol i agost de 8 a 15h.),
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P10. En aquesta Oficina és imprescindible venir amb cita prèvia, sap pern quins mitjans es pot sol·licitar la cita prèvia?

Espondània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Per internet
 2. Per telèfon
 3. Per internet i per telèfon
98. No ho sap
99. No contesta

P10a. Per quin mitjans ha sol·licitat la cita prèvia?

Espondània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Per internet (*passeeu a P 10aa*)
 2. Per Telèfon (*passeeu a P 10ab*)
 3. Presencial (*passeeu a P 10ac*)
98. No ho sap
99. No contesta

P10aa. Pel que fa al servei de cita prèvia, 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 prèvia per internet de l'OAC de Girona?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap
99. No contesta

P10ab. Pel que fa al servei de cita prèvia, 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 prèvia per telèfon de l'OAC de Girona?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

98. No ho sap
99. No contesta

P10ac. Pel que fa al servei de cita prèvia, 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 prèvia 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
- P11g.** Les mesures sanitàries anti COVID

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
- P11g.** Les mesures sanitàries anti COVID

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) *Deixar clar que és a partir del taulell i no el servei de seguretat al carrer*

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) *Deixar clar que és a partir del taulell i no el servei de seguretat al carrer*

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

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 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

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