

**Auditoria de qualitat dels serveis d'atenció al públic de la
Generalitat de Catalunya**

1999

RPEO 320 b



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. (93) 417 47 37* - Fax (93) 212 08 43

**AVALUACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS DE
LA GENERALITAT**
primers resultats

E-108

**Avaluació dels serveis públics de la Generalitat.
Primers resultats**

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
C.I. "Consumers International" LONDRES
C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

- 1 -





1.- Introducció

El present estudi, ha estat encarregat a l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya - OCUC -, mitjançant conveni firmat el dia 19 de novembre de 1996, entre OCUC i el Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, Sr. Joaquim Triadú i Vila-Abadal, com a Secretari General, d'acord amb les manifestacions, motivacions i clausulat del mateix, i que s'acompanya al final del present informe.

En primer lloc, s'ha de manifestar que és motiu de satisfacció per a l'OCUC el poder dur a terme un estudi-informe de les següents característiques per dues raons principals.

La primera la situem en el fet en si; no s'ha pretès, i no és usual, obtenir un gran informe dut a terme per qualsevol de les grans empreses audidores de paràmetres de qualitat, rendiment, etc; més al contrari, entenem que el fet de que per part del Departament de la Presidència, s'hagi encarregat aquest informe a una organització com la OCUC, és simptomàtic de que s'ha volgut no tan sols conèixer la pròpia administració que és el que està fent i com, a la vegada saber que ha de millorar, sinò que el que realment s'ha pretès és conèixer què pensa en definitiva l'USUARI REAL dels serveis d'informació de la pròpia administració. No n'hi ha prou en tenir coneixement de que un telèfon que tenim d'atenció al públic té una mitjana d'espera entre trucades de 7,9 segons, o bé que els paràmetres de qualitat estan en la mitjana del correcte. El que realment volem fer saber a l'Administració (perquè així ho vol), és precisament que en prensa l'USUARI REAL d'aquests 7,9



segons, o bé si aquesta qualitat "correcta" la percebem o no.

La segona raó principal de satisfacció de l'OCUC, ho és per quant s'ha pres consciència de que estem entrant en el segle XXI, el segle del SERVEI, en el qual no serà tant important el fet de que el servei que jo presti sigui de qualitat, sinò que s'exigirà el saber si estic donant la qualitat que el meu usuari vol. I això ens condueix a la conclusió de que no és tant important el que donem de serveis, sinò si el que els rep està o no satisfet.

2.- Filosofia d'actuació.

Abans de res, val a dir que també ens satisfà poder entrar o col.laborar en mesurar o evaluar la potencial insatisfacció de l'usuari de serveis, més encara per quant els serveis de l'administració són de per sí insubstituïbles.

Alhora, constitueix una de les finalitats estatutàries d'OCUC. Col.laborar en la millora dels serveis de la pròpia administració, i fer-se ressò de les queixes que diàriament rebem en el nostre departament d'atenció al soci. (Val a dir que a OCUC, només rebem queixes i/o suggeriments. Difícilment podem detectar satisfacció).

És per això que assumim, pel que fa a aquest conveni, alhora del que representa la nostra tasca diària, encara més i millor la tutela de la insatisfacció.



Com a criteris bàsics que hem aplicat:

a) A l'usuari dels serveis públics, l'entenem com a:

No anònim (és un client).

Algú interessat en quelcom que se li ofereix (sovint per ajudar-lo)

Perquè no oferir-li el millor que podem ?

b) Seran els nostres objectius:

- Avaluar el grau d'insatisfacció de l'usuari.

- Messurar mitjançant indicadors de qualitat aquest grau de satisfacció.

- Valorar l'evolució dels mateixos en un futur.

c) Dificultat de mesurar quelcom immaterial com és un servei.

Per això utilitzarem indicadors indirectes com a elements que, via comparació amb un passat desitjat o amb un futur a controlar, indiquin si anem o no a millor.

d) Defensem i defensarem una màxima assumida per OCUC:

Una QUEIXA NO és un usuari insatisfet.



Una QUEIXA és:

Un servei no atès

Un representant de una majoria insatisfeta

MOLTES INSATISFACCIONS POTENCIALS I FUTURES.

Per això valorarem sumament l'existència d'un sistema de queixes i suggeriments, que realment funcioni i que es doni sortida a les mateixes.

3.-Metodologia de Treball i resultats

Donat que no existeix d'un estudi previ que ens subministri dades comparatives que ens indiquin precisament si s'evoluciona a millor o a pitjor, en aquest sentit acometem aquest estudi com:

- Un primer pas per a ubicar uns indicadors que de per si facin possible que treguem conclusions, però que les definitives seran les conclusions amb l'estudi comparatiu futur.

- Es doncs un ESTUDI DIAGNOSI. Entenent com a diagnosi la fixació d'aquells punts que puguin ésser problemàtics, i així ho mencionarem amb dades objectives.

D'aquí, i en el futur, inclús serà positiu, de forma conjunta, amb la Generalitat de Catalunya, arribar a establir:

**Avaluació dels serveis públics de la Generalitat.
Primers resultats**

- 5 -



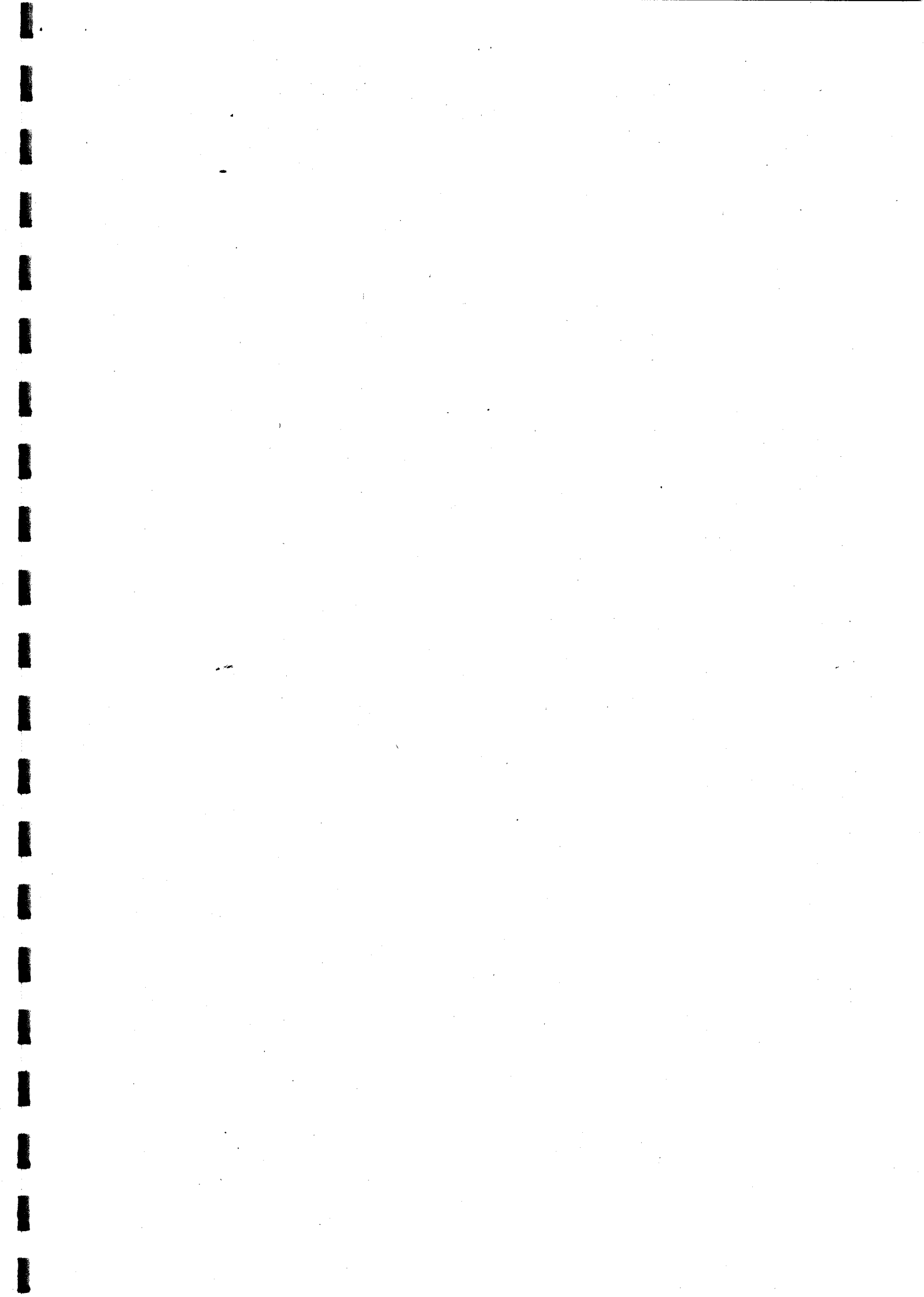
- Nivells estandard d'eficàcia en el servei. Verbigràcia:

- Temps d'espera mitjà desitjat.
- Numero mitjà de trucades desitjada.
- Etc.

- Fixar nivells de servei desitjat.

- I sobretot, CREAR els controls (interns o externs)
d'AUTOAVALUACIO PERIÒDICA.

En resum doncs, i a risc de repetir el que hem dit a l'inici, esperem que la conclusió final d'aquesta primera avaluació i de la futura, sigui la de emprendre les mesures correctores, si cal, per tal de que el servei ofert sigui el més coincident possible amb el desitjat.





ENQUESTA DEL TELÈFON D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

TEMES ESCOLLITS PER A L'ENQUESTA TELEFÒNICA

Per aquesta primera fase de l'estudi, s'han escollit tot un seguit de temes que a continuació es detallen. Es tracta de temes escollits d'entre aquells que, a partir de la nostra visió, són els que més preocupen al consumidor:

Administracions
Agricultura
Animals
Cultura
Electrodomèstics
Energia
Ensenyament
Espectacles
Habitatge
Junes Arbitrals
Lleure
Medi ambient
Medicaments
Negocis-Locals
Sanitat
Subministrament de companyies
Tercera edat
Trànsit
Transports públics
Vivenda en multipropietat-Protecció Oficial
Vehícles

De cadascun dels temes escollits, s'han dissenyat 5 preguntes diferents per realitzar l'enquesta telefònica.



NOMBRE DE TRUCADES

En total, per aquesta primera fase de l'estudi s'han formulat un total de 110 preguntes telefòniques.

En general, cada trucada ha generat aproximadament dues o tres trucades més, fins arribar a la resposta correcta, fet que representa haver fet més de 250 trucades telefòniques en total.

	%
Trucades que han generat 1 trucada	55
Trucades que han generat 2 trucades	32
Trucades que han generat 3 trucades	9
Trucades que han generat +3 trucades	4

CARACTERÍSTIQUES DE LES PREGUNTES FORMULADES

Les preguntes formulades, han estat escollides a l'atzar d'entre les consultes més habituals que els consumidors acostumen a realitzar a les diferents associacions de consumidors.

Es tracta de temes d'actualitat dels que qualsevol consumidor pot necessitar informació o assessorament puntual per resoldre un determinat problema o dubte.

OBSERVACIONS REFERENTS AL TELÈFON ENQUESTAT

Fins al 16 de febrer, funcionava un telèfon normal 315 13 13, al que s'hi han fet 10 trucades.



A partir del 16 de febrer funciona el nou telèfon (902) 41 60 00 amb una tarifa de preus de trucada molt més cara (veure taules de preus), on fins al moment hi ha fetes 100 trucades.

Hi ha un desconeixement per part del ciutadà del telèfon d'Informació de la Generalitat. És molt més popular i conegut el telèfon d'Informació ciutadana 010.

Pel que fa al telèfon d'Informació de la Generalitat (902) 41 60 00 es plantegen els següents temes:

El cost de la trucada és de 99 Pta. en horari normal.

El cost de la trucada és de 66 Pta. en tarifa reduïda.

El cost de la trucada és de 132 Pta. en hora punta

Els preus normals de la trucada són de 20 Ptes.

Com funciona el repartiment del benefici de la trucada?

Quin benefici treu la Generalitat?.

Quin benefici s'emporta Telefònica?.

OBSERVACIONS REFERENTS AL TEMPS D'ESPERA

En general, un cop formulada la pregunta, la telefonista demana uns instants per fer la consulta interna. I això, generalment genera un temps d'espera que oscil·la entre 30 i 70 segons.

TEMPS D'ESPERA	%
Menys de 10 seg.	4
10-30 seg.	13
30-70 seg.,	27
més de 70 seg.	52

Un cop contestada la pregunta, en un 90% dels casos, el/la telefonista





facilita al consumidor el telèfon on ha d'adreçar-se i la direcció, si aquest la demana.

En el 10% dels casos restants, la telefonista connecta directament per via telefònica el consumidor amb la institució on l'adreça.

La conclusió és que en un 90 % d'ocasions, l'usuari necessitarà fer al menys dues trucades. És primordial estudiar el fet de que directament es pugués donar la informació requerida. Som conscients del complex d'aquesta conclusió; som conscients però de que això constituiria un veritable telèfon d'informació.

OBSERVACIONS REFERENTS AL TRACTE REBUT

En un 75% dels casos, el tracte és excel·lent i les telefonistes són molt amables amb el consumidor.

En un 25%, el tracte es pot dir que el tracte és correcte i la telefonista es limita a facilitar la resposta.

Es pot dir, que en cap cas, el tracte rebut telefònicament en el telèfon obert de la Generalitat hagi estat incorrecte o mancat de cortesia.

EL NIVELL DE RESPOSTA

La resposta és sempre molt bàsica i curta, i adreça el consumidor cap al servei corresponent. L'esperit del telèfon no és resoldre la trucada sino adreçar al lloc on li respondran correctament.

Tot i això, les respostes no són gairebé mai justificades en base a un argument sòlid o que denoti un coneixement bàsic del tema que el consumidor exposa.

La contestació gairebé mai és raonada com per exemple ".....això



que vostè ens demana és una competència del Departament de.....i per tant l'adreçem a.....”

De les respostes rebudes, un 45% han estat incorrectes, el que vol dir que ens han adreçat incorrectament a una entitat que no era l'adequada per donar la resposta, tal i com s'ha constatat amb trucades successives fins aconseguir la resposta correcta.

Només el 55% de les respostes han estat correctes i en primera instància ens han adreçat a l'entitat adequada per donar la resposta adient al consumidor.

RESPOSTES	%
RESPOSTES INCORRECTES	45
RESPOSTES CORRECTES	55

Això vol dir, que aproximadament, només una de cada dues preguntes és encertada (que t'adrecen correctament). En els altres casos, el consumidor es veu obligat a fer dues, tres o quatre trucades fins arribar al lloc correcte on el podran informar referent a la seva consulta telefònica.

RESPOSTES INCORRECTES (45%), QUE HAN DERIVAT EN:

DUES TRUCADES MÉS	71
TRES TRUCADES MÉS	20
+ DE TRES TRUCADES MÉS	9



OBSERVACIONS SOBRE ALGUNES RESPOSTES ESTANDARD

Es detecta, de manera important, que les telefonistes pronuncien o anomenen incorrectament la institució on adrecen al ciutadà o l'anomenen de forma reduïda o incompleta.

Per exemple: *Li dono el telèfon del Departament d'habitatge...o,... li dono el telèfon dels Serveis d'habitatge .*

Per exemple: *Aquest tema el porten de Medi Ambient.... Esperí un moment que li dono el telèfon on pot adreçar-se....*

IDIOMA EN LES RESPOSTES

En un 95% dels casos, l'idioma que utilitza la telefonista per respondre és el que ha utilitzat el ciutadà en el moment de formular la pregunta.

En un 5% dels casos s'ha detectat que la telefonista dona la resposta en català quan el consumidor ha fet la pregunta en castellà.

NIVELL DE RESPOSTA EN FUNCIÓ DEL TEMA

Dels temes sotmesos a l'enquesta i, basant-nos en l'estudi de les respostes obtingudes es detecta que hi ha un conjunt de temes on es concentren més errades en la resposta. Concretament es tracta dels temes relacionats amb el medi ambient, agricultura i ramaderia, sanitat i habitatge, en els que es concentra un major índex d'errades.

Un 53% de les respostes de sanitat són incorrectes. Pel que fa a les respostes a temes mediambientals i d'agricultura del telèfon obert un



50% són incorrectes i dels temes relacionats amb l'habitatge, un 45 % de les respostes són imprecises.

RESPOSTES INCORRECTES PER TEMES:

	%
SANITAT	53
MEDI AMBIENT	50
AGRICULTURA	50
HABITATGE	45

Aquestes dades són preocupants, no tant pel que fa al percentatge d'errades, ja que no és molt més elevat que la mitjana obtinguda, com pel fet que, globalment representen aquells temes que més preocupen al consumidor, i que, major nombre de consultes generen a les diferents associacions de consumidors, i previsiblement, al mateix telèfon obert de la Generalitat.

Pel contrari, en l'ordre invers, es detecten un seguit de temes on el nivell de resposta del telèfon obert presenta un major índex d'encerts. Concretament, els temes relacionats amb vehicles, amb un 77% de respostes correctes, i els temes de cultura i ensenyament i de lleure i espectacles, amb un 66% de respostes correctes és on es detecta un major índex d'eficiència en les respostes telefòniques, si bé no es tracta dels temes que més preocupin als consumidors.

RESPOSTES CORRECTES PER TEMES

	%
VEHÍCLES	77
CULTURA, ENSENYAMENT	66
LLEURE I ESPECTACLES	66

Avaluació dels serveis públics de la Generalitat.

Primers resultats

- 13 -

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





ENQUESTA PERSONAL A TRES CENTRES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

ÀMBIT DE L'ENQUESTA

Aquesta enquesta es realitza a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, a l'Institut Català de la Dona i als Centres d'Innovació i Formació Ocupacional de la Generalitat de Catalunya.

ELECCIÓ I MOTIVACIÓ

Els serveis escollits, ho han estat bàsicament per dues motivacions:

En primer lloc, intentar no caure en aquells serveis d'informació als que OCUC té més accés, ja sigui com a usuari especialitzat i que per tant ja poguessim tenir una "presa de posició".

En segon lloc, aquells serveis d'informació que tinguessin incidència econòmica i que fossin motiu de diferents enquestes o preguntes.

DADES GENERALS

L'estudi es basa en la realització d'un conjunt d'enquestes personalitzades en les Institucions esmentades a partir d'una pregunta quotidiana que podria fer qualsevol ciutadà que acudís per informar-se.

Es recullen dades referents al tracte rebut, aspecte del personal, l'espera en ser atesos, idioma emprat, tipus de respostes, estat del lloc,



accessibilitat, comoditat, compliment de normatives, etc.

En la globalitat de l'estudi es realitzaran un seguit d'enquestes per centre; en un nombre que considerem raonable.

ELS TIPUS DE PREGUNTES FORMULADES

S'han formulat preguntes similars a les que els consumidors realitzen en les diferents associacions i que recullen les principals inquietuds socials a l'actualitat.

Pel que fa a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge s'han formulat preguntes al voltant de les subvencions i préstecs per rehabilitació i nova construcció, i d'altres en referència als habitatges de Protecció Oficial i al compliment de les normatives vigents.

A l'Institut Català de la Dona s'han formulat preguntes al voltant del posicionament laboral de la dona, la defensa drets i la protecció de les agressions o als ajuts existents per endegar activitats o negocis, així com temes de salut que afecten de forma especial la dona.

Als Centres d'Innovació i Formació Ocupacional s'han formulat preguntes al voltant del posicionament laboral per mitjà de la formació, tant per homes com dones de totes les edats.

PRIMERES DADES I APRECIACIONS DELS RESULTATS DE L'ENQUESTA.

Hi ha una manca de coincidència i precisió entre els horaris d'atenció que es donen al ciutadà per via del telèfon d'informació de la Generalitat (902) 41 60 00 i els que figuren en alguns dels centres esmentats i els que realment són operatius.



EL TRACTE PERSONAL

Totes els enquestats manifesten haver rebut un tracte amable a l'hora de formular les seves preguntes per informar-se. Però malgrat que el tracte ha estat correcte, en el 40% dels llocs enquestats es detecta que la relació amb el ciutadà és freda i distant. En aquest cas, tot i que el 100% d'usuaris manifesten ésser tractats correctament, hi ha un 40% que voldrien un tipus de relació més cordial o distesa.

TRACTE PERSONAL

	%
Correcte	100
+ o - Correcte	-
Incorrecte	-

En un 20% dels casos el personal del centre han manifestat poques ganes de resoldre la consulta que realitza el ciutadà i en un 10% dels casos l'explicació que se li ha donat no és comprensible ni clara.

L'amabilitat del personal ha estat present en totes les enquestes que s'han realitzat.

El tracte alegre i somrient que permet un major diàleg i una major comunicativitat es presenta en el 50% dels casos. Cal destacar que en L'Institut Català de la Dona com el centre amb major esperit comunicatiu, amb un 65% dels casos.

Les ganes de resoldre el problema es posen de manifest al 100% en els Centres de Formació Ocupacional, en un 50% dels casos a l'Institut Català de la Dona i només en un 33% de les ocasions a la Direcció General d'Arquitectura i habitatge.

La comprensibilitat de les explicacions és el 100% als Centres de Formació Ocupacional, en un 90% a l'Institut Català de la Dona i només del 30% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.



ASPECTE DEL PERSONAL DELS CENTRES

Un 80% del personal dels centres no ofereix l'aspecte de personal que treballa en una oficina. Utilitzen una vestimenta normal i habitual de carrer. Només un 20% utilitza una vestimenta que és identificable amb persones que treballen en una oficina i amb tracte amb el públic.

Val a dir que no volem obrir un debat sobre les consideracions de què és una vestimenta normal i habitual del carrer, sinò que aquest ha estat un dels aspectes que han ressaltat aquelles persones a les que s'els ha pogut preguntar al respecte, el que no vol dir com a conclusió quel'usuari vol que l'atenguin persones uniformades sinò que els resulta més fàcil identificar a una persona uniformada que una que no hi va.

Als Centres de Formació Ocupacional i a l'Institut Català de la Dona el 90% del personal té un aspecte normal no associat a oficina ni a tracte amb el públic, mentre's que a la Direcció general d'Arquitectura i Habitatge aquest percentatge disminueix al 66%.

LES CONSULTES

El 40% de les consultes són ateses de forma immediata, un 20% triguen entre 0 i 10 minuts en ser ateses, un 15 % triguen més de 10 minuts i el 25% restant no són ateses abans dels 15 minuts.

TEMPS D'ESPERA D'ATENCIÓ

	%
Immediata	40
0-10 minuts	20
10-15 minuts	15
Mésde 15 minuts	25



A l'Institut Català de la Dona el 75% de les respostes són immediates, un 50% als Centres de Formació Ocupacional i només un 11% a la Direcció General d'Arquitectura i habitatge.

Als Centres de Formació Ocupacional, un 50% de les respostes tarda entre 1 i 10 minuts i un 11% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 77% de les respostes tarda més de 15 minuts i un 25% a l'Institut Català de la Dona.

L'IDIOMA

Cal destacar que el 15% del personal dels centres enquestats ha respòs en castellà a les consultes dels ciutadans. En aquest grup, cal destacar que la meitat de les preguntes eren formulades en castellà, però la resta s'havien formulat en català d'inici.

A l'Institut Català de la Dona el 100% de les respostes han estat fetes en Català, a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 90% , i als Centres de Formació Ocupacional un 87%.

D'altra banda, als Centres de Formació Ocupacional un 40% de les respostes han estat en castellà (algunes respostes s'han fet de foma bilingüe) i a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 10% eren en castellà.

LES RESPOSTES

Les respostes que dona el personal enquestat no sempre són personalitzades. El 60% de les vegades són respostes estandard i només en un 30% de les ocasions són respostes raonades. El 10% restant són respostes totalment errònies.





RESPOSTES

	%
ESTANDARD	60
RAONADES	30
ERRONIES	10

El 50% de les respostes són estandard als Centres de Formació Ocupacional, el 55% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge i el 62% a l'Institut Català de la Dona.

Es raonen les respostes en un 50% dels casos als Centres de Formació Ocupacional, en un 38% a l'Institut Català de la Dona i només en un 23% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

Cal dir que aquest darrer centre recull un 21% de respostes errònies i els altres centres cap.

EL SISTEMA DE QUEIXES

Un dels punts més foscos i descoratjadors de l'enquesta es centra en el sistema de queixes. En un 90% no n'hi ha o no s'informa públicament a les sales perquè el ciutadà en tingui coneixement i en pugui fer un ús fàcil (a algunes caixes i oficines bancàries els fulls de reclamació estan visibles en un prestatge específic).

El ciutadà només pot saber si existeix el sistema de queixes si ho pregunta, no essent una informació visible com pot ser-ho l'horari d'atenció al públic, els indicadors dels lavabos o les sortides d'emergència.

NIVELL DE NETEJA I HIGIÈNIC

El nivell de neteja dels llocs és correcte en un 65% de les enquestes



realitzades. En un 30%, es detecta un nivell de neteja regular i en un 5% de les ocasions és deficient.

NETEJA

	%
CORRECTE	65
REGULAR	30
DEFICIENT	5

L'estat de neteja és correcte en un 65% dels casos a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en un 62% als centres de Formació Ocupacional i en un 50% a l'Institut Català de la Dona.

L'estat dels llocs de neteja s'ha considerat regular en un 50% a l'Institut Català de la Dona, en un 33% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge i en un 13% als centres de Formació Ocupacional.

S'han considerat en mal estat als centres de Formació Ocupacional en un 25% dels casos.

LAVABOS

Pel que fa als lavabos d'ús públic en un 60% s'ha considerat correcte o suficient i en un 40% s'ha considerat regular. En una de les institucions visitades manca un lavabo per al públic i cal utilitzar els propis del personal.

LAVABOS

	%
CORRECTE	60
REGULAR O DEFICIENT	40



A la direcció General d'Arquitectura i Habitatge, s'ha considerat, en un 77% dels casos que els lavabos estan en correcte estat, a l'Institut Català de la Dona en un 60% dels casos i als centres de Formació Ocupacional en un 30% dels casos.

L'estat dels lavabos s'ha considerat regular en un 40% dels casos a l'Institut Català de la Dona i als Centres de Formació Ocupacional i en un 23% dels casos a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

L'estat dels lavabos s'ha considerat deficient en un 30% dels casos als Centres de Formació Ocupacional.

NIVELL D'ACCÉS

Del total d'enquestes realitzades fins al moment s'arriba a la consideració que l'accés per a la gent gran i els discapacitats és correcte només pel 50% dels ciutadans i un 70% dels ciutadans que han acudit a aquests centres consideren que estan en llocs centrals i ben comunicats.

ACCÉS MINUSVÀLIDS O GENT GRAN	%
CORRECTE	50
INCORRECTE	50

UBICACIÓ	%
CORRECTE O CENTRICA	70
REGULAR O DEFICIENT	30

Les enquestes determinen que l'accessibilitat per a la gent gran és bona





en un 87% a l'Institut Català de la Dona, en un 55% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge i només en un 25% als Centres de Formació Ocupacional.

Les enquestes determinen que l'accessibilitat als discapacitats és bona en un 75% a l'Institut Català de la Dona, en un 55% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge i en un 12% als Centres de Formació Ocupacional.

El centre més ben comunicat és l'Institut Català de la Dona en un 100% dels casos, els Centres de Formació Ocupacional i la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en un 62%.

HORARI D'ATENCIÓ

Només el 50% dels ciutadans que han acudit per informar-se consideren que l'horari és apte i un 65% identifica de forma visible i clara l'horari d'atenció al públic.

Es considera que en un 75% dels casos l'horari és apte a l'Institut Català de la Dona, en un 50% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge i en un 37% als Centres de Formació Ocupacional.

D'altra banda, en un 50% de les ocasions l'horari d'atenció al públic no està exposat de forma clara i visible. A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge s'ha considerat que està exposat de forma clara en un 88% dels casos, als Centres de Formació Ocupacional en un 62% dels casos i en un 50% dels casos a l'Institut Català de la Dona.

HORARI

	%
APTE	65
MILLORABLE	35



HORARI

	%
VISIBLE I EXPOSAT	50
NO VISIBLE	50

Un 50% dels ciutadans manifesta que ha estat atès desde primera hora, segons l'horari exposat i un 55% manifesta haver estat acceptada la seva visita fins a última hora del dia, segons l'horari exposat, tot i que aquesta havia finalitzat amb posterioritat a l'horari d'atenció al públic.

Un 50% dels enquestats manifesta que hi ha atenció a primera hora a l'Institut Català de la Dona i als Centres de Formació Ocupacional, i un 33% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

L'atenció a última hora ha estat constatada en un 66% dels casos a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en un 62% dels casos als Centres de Formació Ocupacional i en un 37% a l'Institut Català de la Dona.

L'ESPERA DE LA VISITA

De tots els ciutadans enquestats, el 65% manifesta que no hi ha sales d'espera. Només el 50% considera que les sales d'espera existents sigui correcte i només un 35% considera que són còmodes.

SALES D'ESPERA

	%
EXISTEIXEN	35
NO EXISTEIXEN	65

DE LES EXISTENTS

CORRECTES	50
NO CORRECTES	50
CÒMODES	35
INCÒMODES	65



Dels enquestats, han contestat que troben correctes les sales d'espera als Centres de Formació Ocupacional un 37%, a l'Institut Català de la Dona un 25% i a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 11%.

La comoditat d'aquestes sales és baixa. A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge només un 11% les considera còmodes i als Centres de Formació Ocupacional i a l'Institut Català de la Dona només un 25%.

Només un 15% considera que els mitjans existents a les sales d'espera sigui el correcte i adequat i en cap cas, els ciutadans que han acudit a fer una consulta reben un número identificatiu de l'ordre de les visites.

A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 66% considera que no hi ha mitjans suficients, a l'Institut Català de la Dona un 62% i als Centres de Formació Ocupacional un 37%.

De les enquestes realitzades, un 88% ha contestat que en cap dels centres es facilita un número d'ordre.

PROHIBICIÓ DE FUMAR

En un 25% dels casos no es compleix la prohibició de no fumar en llocs de pública concurrència. Cal destacar també que en un 50% dels casos no hi ha rètols de prohibició, i en un 80% els casos ningú avisa verbalment d'aquesta prohibició.

PROHIBICIÓ DE FUMAR

	%
ES COMPELIX	25
S'INCOMPLEIX	75
RÈTOL VISIBLE	50
NO HI HA RÈTOL	50





EN CAS D'INCOMPLIMENT

S'AVISA A L'INFRACTOR	20
NO S'AVISA A L'INFRACTOR	80

La prohibició de fumar es compleix en un 77% a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en un 50% als Centres de Formació Ocupacional i en un 25% a l'Institut Català de la Dona.

De les enquestes realitzades, a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 22% manifesta no veure cap rètol, als centres de Formació Ocupacional un 37%, i a l'Institut Català de la Dona un 75%.

D'altra banda, quan algú fuma no avisen gairebé mai. A l'Institut Català de la Dona no ho fan en un 75% dels casos, als centres de Formació Ocupacional en un 62% dels casos tampoc avisen i el 33% de les vegades tampoc ho fan a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

Cal assenyalar que en un elevat nombre de casos s'ha detectat que el mateix personal dels diferents centres enquestats fuma en el lloc de treball, fins i tot quan està atenant al públic.

Barcelona, a 31 DE JULIOL DE 1997.





4.- CONCLUSIÓ PREVIA

MILLORAR EL SERVEI

JA TENIM LA FOTO FIXA A JULIOL DE 1997, PER AIXÍ:

A) SABER A O ESTEM, PER A COMPARAR AMB EL FUTUR I
CONEIXER SI EVOLUCIONEM A MILLOR O NO.

B) CONSOLIDAR UNA RELACIÓ DE DIÀLEG I COL·LABORACIÓ PER A
LA MILLORA QUE IMPLIQUI MÉS SATISFACCIÓ.



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. (93) 417 47 37* - Fax (93) 212 08 43

primer annex

Relació de preguntes efectuades per diferents persones en diferents
ocasions als serveis referenciats.

Avaluació dels serveis públics de la Generalitat.
Primers resultats

- 27 -

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agencia d'informació Europea sobre Consum."





ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 1

Es vol rehabilitar una masia molt gran de la nostra propietat. Té uns 450 m2. Es vol partir en 3 habitatges. Volem demanar si es poden rebre ajuts per fer-ho. Un habitatge ens el quedariem en règim de propietat i els altres dos els llogariem amb un contracte de pròrroga forçosa.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3

Pregunta 1

Volem contactar amb senyores afectades d'osteoporosi. Volem fer una mena d'associació d'afectades d'osteoporosi per informar-les dels avenços que hi ha en aquest camp. Quins mecanismes tenim per fer-ho a través vostre?. Quina ajuda ens poden donar vostès.?

CENTRE D'INNOVACIO I FORMACIO OCUPACIONAL
Ronda de sant Pere 17

Pregunta 1

A la meva empresa m'han acomiadat. Jo soc administratiu i tinc pocs coneixements d'informàtica. Quins cursos puc fer i on?.



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balma 236-238

Pregunta 2

Volem fer-nos una casa de V.P.O en un solar que tenim. Volem saber quines condicions ha de tenir la casa, com ara superfície, nombre d'habitacions màxim, annexes que podem fer, metres que pot tenir el garatge, o si es pot col·locar un local comercial a la planta baixa, etc.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3

Pregunta 2

Rebo un maltractament psicològic per part del meu marit. Tinc possibilitat de fer algun tipus d'acció per mitjà de vostès.? Em podeu donar assessorament, consulta psicològica, etc.?

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 2

Soc professor. Tinc titulació d'Arquitecte Tècnic i superior. Voldria veure si put donar classes en algun centre de Formació ocupacional. Vostès recullen sol·licituts o currículums, o bé em poden dir on he d'adreçar-me.?



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 3

Es vol rehabilitar una casa vella de planta baixa i tres plantes. A la planta baixa hi volem posar un local comercial (botiga). Volem saber si el local de la planta baixa també es pot comptabilitzar en el projecte i pot rebre ajuts o bé no.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferissa 1-3

Pregunta 3

Es vol muntar una empresa de promocions immobiliàries. Som 5 dones (advocades, administratives, API's, etc.). Podem rebre algun tipus d'ajut de la vostra institució.?

CENTRE D'INNOVACIO I FORMACIO OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17

Pregunta 3

Vull fer una queixa del nivell acadèmic (molt baix) que hi ha en un dels centres de Formació Ocupacional que depèn de vostès. Tenen algun model de queixa.? Com la puc formalitzar.?



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 4

Tinc una casa que vaig rehabilitar amb ajuts de la Generalitat ara fa tres anys. Vull saber si la podem llogar els estius, o si no ho podem fer.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3

Pregunta 4

Volem saber si aquesta institució disposa d'alguna borsa de treball per la dona.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 4

Soc delineant. He fet cursos de Formació Ocupacional de CAD, 3D Studio i de tractament d'imatges digitalitzades. Encara no he trobat feina. No se si necessito complementar aquests estudis amb d'altres per poder trobar feina. Tampoc se si teniu alguna borsa de treball. Voldria que m'informessiu.



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 5

Volem habilitar un antic magatzem de 800 m² a un habitatge. A nivell municipal, la zona és actualment residencial. Volem saber si podem rehabilitar un espai de 120 m² i deixar la resta com a espai de la nau industrial (magatzems, etc.), i si podem rebre ajuts per aquest habitatge.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3.

Pregunta 5

He entrat a treballar en una empresa com a administrativa fa 4 mesos. Un company meu també ho ha fet en les mateixes dates. Tots dos tenim la mateixa funció administrativa i ell cobra més que jo. Puc fer alguna queixa o reclamació per aquesta desigualtat en les condicions econòmiques?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 5

Hi ha algun curs de Formació Ocupacional per a persones que estiguem treballant com a liberals (modista) i que volguem ampliar el nostre camp d'acció laboral.? Jo voldria accedir a altres camps del sector com és el del patronatge, disseny de moda, etc. Voldria que m'informessin.



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 6

Tinc un fill de menys de 30 anys que es vol comprar un habitatge nou. És un habitatge d'uns 85 m², acabat de construir. Quines ajudes hi pot haver en aquests casos?.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3

Pregunta 6

Tinc uns familiars que la seva filla és toxicòmana. Volem saber si a través de l'Institut Català de la Dona es pot accedir a centres especialitzats per dones o quines altres possibilitats hi ha.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17

Pregunta 6

Soc el representant d'una escola de F.P de la província de Barcelona. Volem veure si és possible poder arribar a constituir-nos en un centre d'Innovació i Formació Ocupacional.



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 7

Volem comprar un habitatge a Barcelona de segona mà que té 65 m² i ens en demanen 9.500.000 PTA. Hem sentit a parlar que hi ha unes ajudes especials en aquests casos. Si d'altra banda tinc menys de 30 anys; puc tenir ajudes addicionals?.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3

Pregunta 7

Tinc una amiga que es dedica a fer feines de neteja per les cases. Porta més de 10 anys en una casa i ara l'han acomiadat. Pot fer alguna cosa a través de vosaltres?. Té dret a alguna indemnització? Pot reclamar si no tenia cap contracte?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 7

Vull saber quins centres de Formació Ocupacional puc trobar a la vora del poble on visc (Molins de Rei). Puc saber quines especialitats s'imparteixen en aquest centre.





ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 8

A un Ajuntament han legalitzat una casa que incompleix les Ordenances municipals. Es va construir ara fa 3 anys. M'he queixat a l'Ajuntament i no em fan cas. Que poden fer vostès en aquest cas?.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferrissa 1-3

Pregunta 8

Soc una pintora que fa uns 15 anys que pinto pel meu compte. Voldria veure si a través de l'Institut Català de la Dona tinc possibilitat de trobar un lloc on exposar els meus quadres.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 8

Tinc un familiar que té 50 anys i voldria saber si ara que s'ha quedat a l'atur té la possibilitat d'ampliar coneixements a través d'un Centre d'Innovació i Formació Ocupacional, o bé hi ha una limitació en la edat.



ARQUITECTURA I HABITATGE
Balmes 236-238

Pregunta 9

M'he fet un xalet i ja està acabat. Però hi ha hagut problemes amb el constructor i els tècnics. Ara, l'arquitecte diu que no em vol donar el Certificat Final d'Obra i no puc tramitar la Cèdula d'Habitabilitat ni demanar llum ni aigua; què poden fer vostès?.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Portaferriassa 1-3

Pregunta 9

Al meu poble som un grup de senyores que volem muntar un grup de teatre. Quina ajuda podem rebre a través de l'Institut Català de la Dona?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 9

Soc arquitecte i vull contractar un delineant amb bons coneixements de CAD i 3D Studio. Se que en els vostres centres els formen molt bé per això i voldria saber si teniu alguna borsa d'ofertes de treball on pugui veure els seus currículums i fer una tria.





ARQUITECTURA I HABITATGE
Balma 236-238

Pregunta 10

L'Ajuntament de Salardú vol ampliar una carretera. Ens diuen que els hi cedim part del terreny per fer-ho sense que hagin d'expropiar. En la carta ens diuen que en el futur consideraran la requalificació urbanística del solar perquè sigui edificable. És correcte això que fan?. Si els hi cedeixo tinc alguna garantia de que ho facin més endavant?. En aquest poble no hi ha pla general. Només hi ha Normes Subsidiàries.

INSTITUT CATALA DE LA DONA
Porta Ferrissa 1-3

Pregunta 10

Una companya meva i jo hem fet un estudi sociològic de la dona i el món laboral des del 1900 fins ara a nivell de tota Catalunya. Forma part d'una tesi doctoral. Volem saber, si a través de l'Institut Català de la Dona tenim possibilitat de convertir-lo en alguna publicació.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL
Ronda de Sant Pere 17.

Pregunta 10

Vull contractar un delineant pel despatx d'arquitectura. Què em pot costar pagar-lo i pagar la S.S per tenir-lo en contracte de 6 mesos?.



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

E-mails:
ocuc@icc-aiicc.org
ocuc@mx4.redestb.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tcl. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

AVALUACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS DE LA GENERALITAT

segons resultats

juny 1998

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."

Avaluació dels serveis públics de la Generalitat.

Segons resultats.

1



C.I.F. G 08672206 - N. Registre 3663 - Entitat declarada d'utilitat pública n. 31.178



1. INTRODUCCIÓ.

Aquest estudi va ser encarregat a l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC), mitjançant conveni firmat el dia 19 de novembre de 1996, entre OCUC i el Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, Sr. Joaquim Triadú i Vila-Abadal, com a Secretari General, d'acord amb les manifestacions, motivacions i clausulat del mateix, i que s'acompanya al final del present informe.

Una vegada entregat el primer estudi de l'informe per part de l'OCUC al Dep. de Presidència, i davant els resultats obtinguts, aquest Departament va encarregar a l'OCUC una segona part del mateix estudi, després d'uns mesos, per poder comprovar l'evolució de les variables estudiades així com els resultats, en el seu cas, de les mesures correctores.

L'encomanament d'aquesta segona part de les enquestes ha significat per l'OCUC un nou motiu de satisfacció.

La sensibilitat que l'Administració va demostrar al demanarnos el primer estudi, ja va significar un desig de millorar la relació entre l'usuari-ciudadà i l'Administració. El fet no sols de reconèixer la seva responsabilitat en la tasca informativa, sinó el de voler millorar substancialment aquest servei, demostra el gran esforç i el grau de preocupació que el Dep. de Presidència té respecte a l'*usuari real* dels serveis d'informació de l'Administració.

Cal precisar que el present estudi, igual que l'anterior, **només analitza el servei d'atenció i informació a l'usuari**. En cap cas es poden estendre les conclusions a les que s'arriben a la utilització que pot fer l'usuari de serveis de la Generalitat



per a la realització de gestions i tràmits. L'anàlisi d'aquesta part del servei d'atenció al públic, caldria plantejar-la d'una manera específica i diferent.

1.1. FILOSOFIA D'ACTUACIÓ.

Una vegada més a l'OCUC li satisfà plenament el poder col.laborar en mesurar i avaluar la potencial satisfacció/insatisfacció de l'usuari dels serveis públics, més encara si els serveis de l'administració són de per si insubstituïbles.

El sistema seguit en aquesta segona avaluació ha estat el mateix que es va seguir en el primer informe.

Es valora sumament :

- 1- l'existència d'un sistema de queixes i suggeriments que realment funcioni i que doni sortida a les mateixes.
- 2- la divulgació del concepte de qualitat del servei davant l'augment de la competència existent en els nostres dies.
- 3- l'eficàcia en l'atenció i informació que se li dona a l'usuari.

1.2. METODOLOGIA DE TREBALL I RESULTATS.

La Metodologia que s'ha seguit és absolutament igual que el primer estudi; per poder avaluar objectivament el grau de millora en aquells punts en què en la primera avaluació s'havia denotat alguna insuficiència o ineficàcia.



C.I.F. G 08672206 - N. Registre 3693 - Entitat declarada d'utilitat pública n. 31.178



2. ENQUESTA TELEFÒNICA : TELÈFON OBERT DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

2.1. TEMES CONSULTATS.

Per aquesta segona fase de l'estudi s'han escollit els mateixos temes del primer informe que a continuació es detallen. Es tracta de temes escollits d'entre aquells que, a partir de la nostra visió, són els que més preocupen al consumidor:

- 1- Administracions.
- 2- Agricultura.
- 3- Animals.
- 4- Cultura.
- 5- Electrodomèstics.
- 6- Energia.
- 7- Ensenyament.
- 8- Espectacles.
- 9- Habitatge.
- 10- Junes Arbitrals.
- 11- Lleure.
- 12- Medi ambient.
- 13- Medicaments.
- 14- Negocis-Locals.
- 15- Sanitat.
- 16- Subministrament de companyies.
- 17- Tercera edat.
- 18- Trànsit.
- 19- Transports públics.
- 20- Vivenda en multipropietat-Protecció Oficial.
- 21- Vehicles.

De cadascun dels temes escollits s'han dissenyat 5 preguntes



diferents per realitzar l'enquesta telefònica.

2.2. NOMBRE DE TRUCADES.

Per aquesta segona fase de l'estudi s'han formulat un total de 114 preguntes telefòniques.

En general, cada trucada ha generat aproximadament dues o tres trucades més fins arribar a la resposta correcta, fet que representa haver fet més de 200 trucades telefòniques en total.

La conclusió és que si en el primer informe en un 90 % de les trucades l'usuari necessitava fer almenys dues trucades, en aquest segon informe el tant per cent s'ha reduït considerablement.

Recordem que en el primer informe, la primera trucada no es comptabilitzava i va generar una segona trucada en el 55 % dels casos.

Els resultats són:

RESPOSTES CORRECTES (%)	97	98
Primera trucada	-	39
Segona trucada	55	50
Tercera trucada	32	8
+3 trucades	13	3

En aquesta segona enquesta ja a la primera trucada es va



respondre correctament el 39 % de les trucades des del mateix Telèfon Obert de la Generalitat, proporcionant informació correcta o adreçant l'usuari al servei o lloc correcte.

En un 50 % de les trucades la informació donada ha estat un altre número de telèfon; per tant s'ha hagut de realitzar una nova trucada per saber si l'adreçament era el correcte.

2.3. CARACTERÍSTIQUES DE LES PREGUNTES.

Les preguntes formulades han estat escollides a l'atzar d'entre les consultes més habituals que els consumidors acostumen a realitzar a les diferents associacions de consumidors.

Es tracta de temes d'actualitat sobre els que qualsevol consumidor pot necessitar informació o assessorament puntual per resoldre un determinat problema o dubte.

2.4. OBSERVACIONS REFERENTS AL TELÈFON OBERT.

Continua essent desconegut per part del ciutadà el Telèfon d'Informació de la Generalitat. És molt més popular i conegut el Telèfon d'Informació al ciutadà 010.

Pel que fa al Telèfon d'Informació de la Generalitat (902) 41 60 00 es plantegen els següents costos (informació proporcionada per Telefònica) :

- 22,80 Pta/min. en horari normal.
- 11,40 Pta/min. en horari reduït.
- 34,20 Pta/min. en hora punta.

Es pot observar que els preus s'han reduït sensiblement en



relació a les tarifes del setembre del 1997.

2.5. OBSERVACIONS REFERENTS AL TEMPS D'ESPERA.

En general, un cop formulada la pregunta, la telefonista demana uns instants per fer la consulta interna. Generalment, genera un temps d'espera que oscil·la entre els valors següents:

TEMPS D'ESPERA (%)

	97	98
Menys de 10 seg.	4	32
10-30 seg.	13	32
30-70 seg.,	27	22
més de 70 seg.	52	14

Comprovem que el temps d'espera s'ha reduït sensiblement : El 64 % de les trucades efectuades han generat un temps d'espera inferior al mig minut.

Un cop contestada la pregunta, en un 75 % dels casos, el/la telefonista facilita al consumidor el telèfon on ha d'adreçar-se i la direcció, si aquest ho demana, de manera que es genera una nova trucada.

En un 11 % dels casos, la telefonista connecta directament per via telefònica el consumidor amb la institució on l'adreça.

Finalment un 14 % dels casos, la telefonista respon directament donant la informació correcta.





Segueix, doncs, essent necessari establir mecanismes que permetin donar la informació requerida de la manera més directa possible, evitant que les consultes generin noves gestions per a ser contestades.

2.6. OBSERVACIONS REFERENTS AL TRACTE REBUT.

En un 80 % dels casos, el tracte és excel·lent i les telefonistes són molt amables amb el consumidor.

En un 20 % el tracte és correcte i la telefonista es limita a facilitar la resposta.

En cap cas, el tracte rebut telefònicament ha estat incorrecte o mancat de cortesia.

2.7. EL NIVELL DE RESPOSTA.

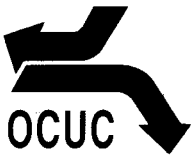
La resposta continua sent bàsica i curta, i adreça l'usuari cap al servei especialitzat corresponent. Normalment, l'esperit del telèfon no és resoldre la trucada sinó derivar la consulta al lloc a on li puguin respondre correctament.

Tot i així, algunes respostes no són gairebé mai justificades en base a un argument sòlid o que denoti un coneixement bàsic del tema que es demana.

Repetint el mateix que observàvem al primer estudi, la contesta gairebé mai és raonada, més aviat és esqueta : s'adreça allà on calgui sense més explicacions.

De les respostes rebudes, un 12 % han estat incorrectes, el que vol dir que han adreçat incorrectament l'usuari a una entitat o





servei que no era l'adequat, tal i com s'ha constatat amb trucades successives fins aconseguir la resposta correcta.

El 88 % de les respostes han estat correctes i en primera instància ens han adreçat al lloc correcte per donar la resposta adient.

RESPOSTES (%)

	97	98
Respostes correctes	55	88
Respostes incorrectes	45	12

Aproximadament, 7 de cada 8 preguntes és encertada (adrecen correctament). En els altres casos, l'usuari es veu obligat a fer tres o quatre trucades fins arribar al lloc correcte on el podran informar .

RESPOSTES INCORRECTES (%)

	97	98
Tres trucades	71	64
+ Tres trucades	20	29
No hi ha informació	9	7

De les respostes incorrectes en un 64 % dels casos s'han hagut de realitzar tres trucades: 1) Telèfon Obert de la Generalitat, 2) Lloc a on ens han adreçat erròniament i 3) Nova direcció que amablement ens ha donat.



Comparativament amb els resultats de l'any 1997, en aquesta segona investigació ha calgut fer en més casos, més de tres noves trucades per resoldre les consultes.

Nomès en un 7 % de les consultes telefòniques no s'ha aconseguit obtenir informació.

2.8. OBSERVACIONS SOBRE ALGUNES RESPOSTES.

Es continua detectant que es dona una referència incompleta dels serveis als quals s'adreça a l'usuari. L'exemple posat al primer estudi es repeteix : "Li dono el telèfon del Departament d'Habitatge" ...o, "... li dono el telèfon dels Serveis d'Habitatge" .

2.9. IDIOMA EN LES RESPOSTES.

En aquest apartat els resultats obtinguts són força diferents. En un 84 % dels casos, l'idioma que utilitza la telefonista per respondre és el que ha utilitzat el ciutadà en el moment de formular la pregunta. Al primer estudi es tractava del 95%.

En un 16 % dels casos, enfront del 5% detectat l'any 1997, el/la telefonista dona la resposta en català quan s'ha fet la pregunta en castellà.

2.10. NIVELL DE RESPOSTA EN FUNCIÓ DEL TEMA.

Dels temes sotmesos a l'enquesta i, basant-nos en l'estudi de les respostes obtingudes es detecta que on es concentren més errades en la resposta és en els temes relacionats amb Vehicles, Tràfic de Vehicles i Productes de Consum .



Un 7 % de les respostes de Sanitat són incorrectes enfront del 53% detectat al primer estudi.

Pel que fa a les respostes a temes relacionats amb el Medi Ambient, ara un 10% de les respostes són incorrectes, abans fou el 50%.

Dels temes relacionats amb l'Habitatge un 7 % de les respostes són imprecises quan s'havia detectat que abans era el 45%.

RESPOSTES INCORRECTES PER TEMES (%)

	97		98
Sanitat	53	Productes de Consum	40
Medi Ambient	50	Juntes Arbitrals	25
Agricultura	50	Vehicles	22
Habitatge	45	Negocis	20
		Medi Ambient	10

Comparativament, el temes que han ocasionat més errades, són força diferents en els dos estudis. El rànquing de l'any 1997 ha estat força corregit, però apareixen nous temes confusos. Cal destacar però, que el nombre d'errades per tema és molt més baix que en l'any 1997.

També en sentit positiu es detecten un seguit de temes on el nivell de resposta del Telèfon Obert presenta un major índex d'encerts. Concretament, els temes relacionats amb Animals i Agricultura, Lleure i Espectacles i Administració representen un 100 % de respostes correctes, i els temes de Sanitat i Multipropietat un 92 % de respostes correctes.



C.I.E. 01/08/07/22/06 N. Registre 3663 Entitat declarada d'utilitat pública n. 31.178



RESPOSTES CORRECTES PER TEMES:

	97	98
Vehicles	77	78
Lleure i Espectacles	66	100
Cultura i Ensenyament	66	78

Finalment, s'ha de comentar que l'enquesta telefònica ha sortit favorablement positiva pel que fa referència als temes tractats amb més delicadesa, com són Sanitat i Vehicles que han ocupat un apartat especial en el nombre de trucades efectuades, sensiblement superior a la resta dels temes.



3. ENQUESTA PERSONAL A TRES CENTRES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

3.1. ÀMBIT DE L'ENQUESTA.

Donat que el primer estudi dels serveis va detectar algunes deficiències en els serveis enquestats, s'ha realitzat el segon estudi en els mateixos serveis : Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, Institut Català de la Dona i al Centre d'Innovació i Formació Ocupacional de la Generalitat de Catalunya.

3.2. DADES GENERALS.

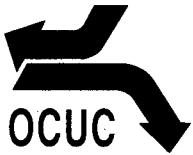
Es realitza aquesta segona enquesta de la mateixa forma i estil que la primera. L'estudi es basa en la realització d'un conjunt d'enquestes personalitzades en les institucions esmentades a partir d'una pregunta quotidiana que podria fer qualsevol ciutadà que hi acudís per informar-se.

Es recullen dades referents al tracte rebut, aspecte del personal, l'espera en ser atesos, idioma emprat, tipus de respostes, estat del lloc, accessibilitat, comoditat, compliment de normatives, etc.

En la globalitat de l'estudi es realitzaran un seguit d'enquestes per centre, en diferents moments, per tal d'obtenir la informació suficient que ens permeti extraure conclusions.

3.3. TIPUS DE PREGUNTES FORMULADES.

Les preguntes i/o consultes fetes han estat també les mateixes que es



van fer al primer estudi per tal de poder comparar. Són preguntes similars a les que es realitzen a diferents associacions i que recullen inquietuds socials i dubtes molt habituals.

Pel que fa a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge s'han formulat preguntes al voltant de les subvencions i préstecs per rehabilitació i nova construcció, i d'altres en referència als habitatges de Protecció Oficial i al compliment de les normatives vigents.

A l'Institut Català de la Dona s'han formulat preguntes al voltant del posicionament laboral de la dona, la defensa dels drets de la dona, la protecció als maltractaments; així com temes de salut que afecten de forma especial a la dona.

En el Centre d'Innovació i Formació Ocupacional s'han formulat preguntes al voltant del posicionament laboral per mitjà de la formació, tant per homes i dones de totes les edats.

3.4. EL TRACTE PERSONAL.

Tots els enquestats manifesten haver rebut un tracte amable a l'hora de formular les seves preguntes per informar-se.

TRACTE PERSONAL (%)

	97	98
Correcte	100	100
Poc Correcte	-	-
Incorrecte	-	-



En un 23 % dels casos s'ha considerat que el personal del centre manifestava poques ganes de resoldre la consulta que realitza el ciutadà i en un 14 % dels casos l'explicació que se li ha donat no és comprensible ni clara. Ambdues xifres són lleugerament superiors a les obtingudes al primer estudi : 20 i 10% respectivament.

L'amabilitat del personal ha estat present en totes les enquestes que s'han realitzat.

El tracte alegre i somrient que facilita sentir-se especialment ben atès, s'ha donat en el 69 % dels casos. Cal destacar que en el Centre de Formació Professional hi ha un major esperit comunicatiu, en un 83 % dels casos.

Les ganes de resoldre el problema es posa de manifest en un 80% en el Centre de Formació Ocupacional, en un 75 % a l'Institut Català de la Dona i en un 75 % de les ocasions a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

La comprensibilitat de les explicacions és del 80 % al Centre de Formació Ocupacional, del 75 % a l'Institut Català de la Dona i del 80 % a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

3.5. ASPECTE DEL PERSONAL DELS CENTRES.

Un 76 % del personal dels centres no ofereix l'aspecte de personal que treballa en una oficina. Utilitzen una vestimenta normal i habitual de carrer. Només un 24 % utilitza una vestimenta que és identificable amb persones que treballen en una oficina i que tenen un tracte amb el públic.



(Ens referim de nou, igual que al primer estudi, que es tracta només de poder identificar visualment, d'una manera fàcil, una persona amb uniforme o algun distintiu).

En el Centre de Formació Ocupacional un 67 % del personal té un aspecte no associat a l'atenció al públic, a l'Institut Català de la Dona un 83 % i a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 80 %.

3.6. LES CONSULTES.

És destacable que el 76 % de les consultes són ateses de forma immediata, xifra notablement millor que l'obtinguda l'any 1997.

I també cal fer esment que el temps d'espera en cap cas ha estat superior als 10 minuts.

TEMPS D'ESPERA D'ATENCIÓ (%)

	97	98
Immediata	40	76
0-10 minuts	20	24
10-15 minuts	15	-
Més de 15 minuts	25	-

A l'Institut Català de la Dona el 75 % de les respostes són immediates, el 100 % al Centre de Formació Ocupacional i un 60 % a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.



3.7. L'IDIOMA.

En tots els centres enquestats les respostes han estat en català.

3.8. LES RESPOSTES.

El 59 % de les respostes són estàndard i només un 35 % de les ocasions són respostes raonades. El 6 % restant són respostes totalment errònies, xifra inferior al 10% d'errors detectats al primer estudi.

RESPOSTES (%)

	97	98
Estàndard	60	59
Raonades	30	35
Errònies	10	6

El 83 % de les respostes són estàndard al Centre de Formació Ocupacional, el 60 % a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge i el 33 % a l'Institut Català de la Dona.

Es raonen les respostes en un 17 % dels casos al Centre de Formació Ocupacional, en un 50 % a l'Institut Català de la Dona i en un 40 % a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.

3.9. EL SISTEMA DE QUEIXES.

En un 77 % dels casos no s'informa públicament al ciutadà per a què tingui un coneixement del sistema de queixes, cosa però



que representa un cert avenç en relació al 90% detectat l'any 97.

El ciutadà només pot saber si existeix el sistema de queixes si ho pregunta, perquè segueix sense ser una informació visible com ho són l'horari d'atenció al públic, els indicadors dels lavabos o les sortides d'emergència.

3.10. NIVELL DE NETEJA I HIGIENE.

El nivell de neteja és correcte en un 80 % de les enquestes realitzades. En un 20 % es detecta un nivell de neteja regular. Contràriament al que es va recollir al primer estudi, no se n'ha detectat cap de nivell insuficient.

NETEJA (%)

	97	98
Correcte	65	80
Regular	30	20
Deficient	5	-

L'estat de neteja és correcte en un 80 % dels casos a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en un 75 % al Centre de Formació Ocupacional i en un 83 % a l'Institut Català de la Dona.

3.11. LAVABOS.

Els lavabos d'ús públic s'han considerat correctes en un 64 %





de les enquestes i en un 36 % s'han considerat regular.

LAVABOS (%)

	97	98
Correcte	60	64
Regular	40	36

A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge s'ha considerat en un 60 % dels casos que els lavabos estan en correcte estat, a l'Institut Català de la Dona en un 75 % i al Centre de Formació Ocupacional un 67 %.

3.12. NIVELL D'ACCÉS.

Del total d'enquestes realitzades s'arriba a la consideració que l'accés per a la gent gran i als discapacitats és correcte pel 100 % dels ciutadans, cosa que suposa una notable millora respecte al 50% del que partíem l'any 97. Un 88 % dels ciutadans que han acudit a aquests centres consideren que estan en llocs cèntrics i ben comunicats.

ACCÉS MINUSVÀLIDS O GENT GRAN (%)

	97	98
Correcte	50	100
Incorrecte	50	-





UBICACIÓ (%)

	97	98
Cèntrica	70	88
Regular	30	12

El centre considerat més ben comunicat és la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge en un 100 % dels casos, l'Institut Català de la Dona i el Centre de Formació Ocupacional en un 83%.

3.13. HORARI D'ATENCIÓ.

El 100 % dels ciutadans que han acudit per informar-se consideren que l'horari és apte, xifra que dobla el 50% que ho considerava al primer estudi. Un 57 % identifica de forma visible i clara l'horari d'atenció al públic.

A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge s'ha considerat que l'horari està exposat de forma clara en un 80 % dels casos, al Centre de Formació Ocupacional en un 60 % i un 17 % a l'Institut Català de la Dona.

HORARI (%)

	97	98
Apte	65	100
No Apte	35	0
Visible	50	57
No visible	50	43



C.I.I. G. 0867206 - N. Registre 3665 - Entitat declarada d'utilitat pública n. 31.178



El 100 % dels ciutadans manifesta que ha estat atès desde primera hora, segons l'horari exposat i un 25 % manifesta haver estat acceptada la seva visita fins a última hora del dia, segons l'horari exposat, tot i que aquesta havia finalitzat amb posterioritat a l'horari d'atenció al públic.

L'atenció a última hora ha estat constatada en cap dels casos a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, en un 33 % al Centre de Formació Ocupacional i en un 66 % a l'Institut Català de la Dona.

3.14. L'ESPERA DE LA VISITA.

De tots els ciutadans enquestats, el 44 % manifesta que no hi ha sales d'espera. El 88 % considera que les sales d'espera existents són correctes i un 67 % que són còmodes.

SALES D'ESPERA (%)

	97	98
Existeix	35	56
No existeix	65	44

DE LES EXISTENTS:

	97	98
Correctes	50	88
No correctes	50	12
Còmodes	35	67
Incòmodes	65	33

Els enquestats consideren correctes les sales d'espera en el





Centre de Formació Ocupacional un 17 % dels casos, a l'Institut Català de la Dona un 50 % i a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 100 %.

La comoditat de les sales d'espera a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge és d'un 75 %, al Centre de Formació Ocupacional i a l'Institut Català de la Dona un 60 %.

Un 67 % dels ciutadans considera que els mitjans existents a les sales d'espera són correctes i adequats, i en cap cas, els ciutadans que han acudit a fer una consulta reben un número identificatiu de l'ordre de les visites.

A la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 100 % dels enquestats considera que hi ha mitjans suficients, a l'Institut Català de la Dona un 57 % i al Centre de Formació Ocupacional un 33 %.

3.15. PROHIBICIÓ DE FUMAR.

En un 43 % dels casos, un 18% més que en la enquesta anterior, no es compleix la prohibició de no fumar en llocs de pública concurrència. Cal destacar, també que en un 50 % dels casos no hi ha rètols de prohibició i, en un 86 % de les vegades ningú avisa verbalment d'aquesta prohibició.

PROHIBICIÓ DE FUMAR (%)

	97	98
Es compleix	25	57
S'incompleix	75	43
Rètol visible	50	50
No hi ha rètol	50	50





EN CAS D'INCOMPLIMENT (%)

	97	98
S'avisa a l'infractor	20	14
No s'avisa a l'infractor	80	86

La prohibició de fumar es compleix en un 60 % a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, un 100 % al Centre de Formació Ocupacional i un 33 % a l'Institut Català de la Dona.

De les enquestes realitzades, a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge un 20 % dels ciutadans manifesta no veure cap rètol, al centre de Formació Ocupacional un 33 % i a l'Institut Català de la Dona un 100 %.

La majoria de vegades quan algú fuma no se l'avisa gairebé mai de la prohibició de no fer-ho.

Cal assenyalar que en un elevat nombre de casos s'ha detectat que el mateix personal dels diferents centres enquestats fuma en el lloc de treball, fins i tot quan està atenent al públic.



E-mails:

ocuc@icc-aicc.org

ocuc@mx4.redestb.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.

08023 BARCELONA

Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

4. CONCLUSIONS.

4.1. TELÈFON OBERT DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

* S'observa una **evolució positiva en l'eficàcia de l'atenció al públic** a través del telèfon obert. Ara, per resoldre una consulta es requereixen majoritàriament entre 1 i 2 trucades, quan al setembre del 97 se'n requerien majoritàriament entre 2 i 3.

* **El cost de la trucada és sensiblement inferior** al que era vigent al setembre del 97, perquè hi ha hagut una rebaixa de preus per part de Telefònica. Malgrat no es tracti d'un aspecte de millora provocat, té una repercussió positiva en el servei.

* Hi ha hagut una **notable millora en els temps d'espera** que s'han reduït sensiblement. Ara, el 64 % de les trucades s'esperen entre 10 i 30 segons i hi ha hagut un notable descens de les trucades que s'esperen més de 70 segons.

* **El tracte dels/ de les telefonistes amb el públic és amable i correcte, gairebé sempre excel·lent**, cosa que suposa una lleugera millora en relació a l'anterior estudi

* En quant a la **correcció i encert de les respostes** s'observa:

- **Els temes sanitaris, de medi ambient, agricultura i habitatge han suscitat un nombre força més alt de respostes encertades que en el primer estudi.** Aquesta constatació ens fa pensar que s'ha actuat positivament posant

**Avaluació dels serveis públics de la Generalitat.
Segons resultats.**

Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios "MADRID"
"Amers International" LONDRES

"Agència d'informació Europea sobre Consum."



en marxa mecanismes de correcció, a partir del que es va detectar.

Però **s'observen encara un nombre alt de respostes incorrectes en altres temes**, especialment en temes de consum, malgrat els percentatges no són tan elevats com en els resultats del primer estudi.

Caldrà seguir vetllant acuradament perquè puguin desaparèixer del tot els errors en les respostes a l'usuari.

- **Es detecten les mateixes dificultats ara que al setembre del 97, respecte a anomenar correctament la institució o servei especialitzat al qual es deriva la consulta;** quan sovint el ciutadà no denomina ni coneix bé el lloc. Aquest aspecte, sense ser trascendent, té importància donat que si es fés correctament, permetria difondre i ajudar a conèixer millor les institucions, cosa que tindria efectes multiplicadors que podrien repercutir clarament en l'acostament administració-ciutadà. Per altra part, explicar de quin servei es tracta, donaria una sensació molt més alta de resposta raonada, i per tant d'atenció més respectuosa i completa cosa que no sempre s'obté.

* Hem constatat un **nivell més alt d'utilització del català**, malgrat haver fet la pregunta en castellà.



4.2. CENTRES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA ANALITZATS

* *Respecte al personal dels centres :*

- Es constata de nou la **valoració altament positiva del tracte que rep l'usuari.**

Malgrat això, ha **augmentat lleugerament la sensació de l'usuari que el personal que l'ha atès té poques ganes de resoldre el problema que li plantegen**, cosa que caldria tenir molt en compte per la imatge que pot donar de desinterès envers les demandes del públic.

- Es menciona especialment la **dificultat d'identificar visualment les persones que atenen el públic.**

Sense ser cap problema especialment preocupant, caldria tenir en compte que fóra bó que el personal portés en un lloc visible alguna tarja identificativa, per facilitar a l'usuari el saber a qui s'ha de dirigir quan entra en un servei o centre determinat.

* S'observa una **notable millora en el temps d'espera dels usuaris**, que en cap cas ha excedit de 10 minuts. Aquesta és una dada molt positiva a ressaltar, que permet transmetre al ciutadà una sensació de respecte, correcció i eficàcia molt més alta.

* També ha **millorat l'encert de les respostes i les respostes raonades que s'han donat**, permetent una sensació més alta d'atenció personalitzada i efectiva.

Malgrat aquest aspecte positiu, però, cal tenir en compte que **la xifra de respostes estandard**, que poden deixar a les persones la sensació que les atenen amb poques ganes, **és encara massa alta : el 59%.**



*** S'ha millorat la informació que rep l'usuari respecte als sistemes de queixes que pot utilitzar, en cas que no es consideri correctament atès, malgrat la desinformació segueix present en el 75% dels casos.**

És també un aspecte a cuidar, que costa poc corregir, i que pot reforçar la imatge d'objectivitat, seguretat i respecte envers els drets dels ciutadans.

*** Millora la sensació de neteja, però poc.** L'aspecte físic dels centres segueix causant xifres altes de valoració poc positiva.

Per altra part pot produir certa incomoditat la **inexistència de sales d'espera**, encara que allà on n'hi ha es valora positivament les condicions que tenen.

En canvi, el 100% de les respostes valora positivament l'accessibilitat dels serveis i l'oportunitat dels horaris d'atenció al públic.

*** Per últim constatar que, malgrat les prohibicions de fumar, aquestes no sempre són visibles i no sempre són respectades**, ni per part dels usuaris ni per part del personal, almeys en el 50% dels llocs visitats.



Globalment els resultats d'aquest segon estudi ens permeten observar una millora dels serveis analitzats en relació als resultats que havíem obtingut el setembre del 1997.

Podriem dir una notable i constatable millora en molts aspectes, cosa que ens fa pensar que s'ha fet un esforç d'adequació important, que ha tingut resultats positius .

Cal esperar que es puguin continuar aplicant correccions per arribar a tenir uns serveis encara millors, que arribin al ciutadà amb facilitat i li facilitin un tracte immillorable i una eficàcia total.

Barcelona, 19 DE JUNY DE 1998.



PRIMER ANNEX

Relació de preguntes efectuades per diverses persones en
diferents ocasions als serveis referenciats.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 1:

Vull rehabilitar una masia molt gran de la meva propietat. Té uns 450 m2. Vull partir-la en tres habitatges. Voldria demanar si es poden rebre ajuts per fer-ho. Un habitatge me'l quedaria en règim de propietat i els altres dos els llogaria amb un contracte de pròrroga forçosa.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferrissa, nº 1-3

Pregunta 1:

Vull contactar amb senyores afectades d'osteoporosi. Voldria fer una mena d'associació d'afectades d'osteoporosi per informar-les dels avenços que hi ha en aquest camp. Quins mecanismes tinc per fer-ho a través de vostès?. Quina ajuda em podeu donar?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de sant Pere, nº 17

Pregunta 1:

La meva empresa m'ha acomiadat. Sóc administratiu i tinc pocs coneixements d'informàtica. Quins cursos puc fer i a on?.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 2:

Vull fer-me una casa de V.P.O. en un solar que tinc. Vull saber quines condicions ha de tenir la casa, com ara superfície, nombre d'habitacions màxim, annexes que puc fer, metres que pot tenir el garatge, o si es pot col·locar un local comercial a la planta baixa.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferriassa, nº 1-3

Pregunta 2:

Rebo un maltractament psicològic per part del meu marit. Tinc possibilitat de fer algun tipus d'acció per mitjà de vostès? Em podeu donar assessorament, consulta psicològica?

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de sant Pere, nº 17

Pregunta 2:

Sóc professor. Tinc titulació d'Arquitecte Tècnic i Superior. Voldria veure si puc donar classes en algun centre de Formació Ocupacional. Vostès recullen sol·licituts o curriculum, o bé em podeu dir on he d'adreçar-me?





DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 3:

Vull rehabilitar una casa vella de planta baixa i tres plantes. A la planta baixa vull posar un local comercial (botiga). Voldria saber si el local de la planta baixa també es pot comptabilitzar en el projecte i pot rebre ajuts o bé no.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferrissa, nº 1-3

Pregunta 3:

Vull muntar una empresa de promocions immobiliàries. Jo i cinc dones; abogades, administratives, API's, secretaries. Puc rebre algun tipus d'ajut de la vostra institució?

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de sant Pere, nº 17

Pregunta 3:

Vull fer una queixa del nivell acadèmic (molt baix) que hi ha en un dels centres de Formació Ocupacional que depèn de vostès. Tenen algun model de queixa? Com la puc formalitzar?



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 4:

Tinc una casa que vaig rehabilitar amb ajuts de la Generalitat ara fa tres anys. Vull saber si la puc llogar els estius, o si no ho puc fer.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferrissa, nº 1-3

Pregunta 4:

Vull saber si aquesta institució disposa d'alguna borsa de treball per a la dona.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de sant Pere, nº 17

Pregunta 4:

Sóc delineant. He fet cursos de Formació Ocupacional de CAD, 3D Studio i de tractament d'imatges digitalitzades. Encara no he trobat feina. No sé si necessito complementar aquests estudis amb d'altres per poder trobar feina. Tampoc sé si teniu alguna borsa de treball. Voldria que m'informéssiu.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 5:

Vull habilitar un antic magatzem de 800 m2 a un habitatge. A nivell municipal, la zona és actualment residencial. Vull saber si puc rehabilitar un espai de 120 m2 i deixar la resta com a espai de la nau industrial (magatzems, etc.), i si puc rebre ajuts per aquest habitatge.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferrissa, nº 1-3

Pregunta 5:

He entrat a treballar en una empresa com a administrativa fa 4 mesos. Un company meu també ho ha fet en les mateixes dates. Tots dos tenim la mateixa funció administrativa i ell cobra més que jo. Puc fer alguna queixa o reclamació per aquesta desigualtat en les condicions econòmiques?

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 5:

Hi ha algun curs de Formació Ocupacional per a persones que estiguem treballant com a liberals (modista) i que volguem ampliar el nostre camp d'acció laboral? Jo voldria accedir a altres camps del sector com és el del patronatge, disseny de moda, etc. Voldria que m'informessin.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 6:

Tinc un fill de menys de 30 anys que es vol comprar un habitatge nou. És un habitatge d'uns 85 m2, acabat de construir. Quines ajudes hi pot haver en aquests casos?.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferriassa, nº 1-3

Pregunta 6:

Tinc uns familiars que la seva filla és toxicòmana. Vull saber si a través de l'Institut Català de la Dona es pot accedir a centres especialitzats per dones o quines altres possibilitats hi ha?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 6:

Sóc el representant d'una escola de F.P de la província de Barcelona. Vull veure si és possible poder arribar a constituir-nos en un centre d'Innovació i Formació Ocupacional.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 7:

Vull comprar un habitatge a Barcelona de segona mà que té 65 m2 i me'n demanen 9.500.000 PTA. He sentit a parlar que hi ha unes ajudes especials en aquests casos. Si d'altra banda tinc menys de 30 anys; puc tenir ajudes addicionals?.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferriassa, nº 1-3

Pregunta 7:

Tinc una amiga que es dedica a fer feines de neteja per les cases. Porta més de 10 anys en una casa i ara l'han acomiadat. Pot fer alguna cosa a través de vosaltres?. Té dret a alguna indemnització? Pot reclamar si no tenia cap contracte?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 7:

Vull saber quins centres de Formació Ocupacional puc trobar a la vora del poble on visc (Molins de Rei). Puc saber quines especialitats s'imparteixen en aquest centre?.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 8:

En un Ajuntament han legalitzat una casa que incompleix les ordenances municipals. Es va construir ara fa 3 anys. M'he queixat a l'Ajuntament i no em fan cas. Que poden fer vostès en aquest cas?

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Portaferriassa, nº 1-3

Pregunta 8:

Sóc una pintora que fa uns 15 anys que pinto pel meu compte. Voldria veure si a través de l'Institut Català de la Dona tinc possibilitat de trobar un lloc on exposar els meus quadres.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 8:

Tinc un familiar que té 50 anys i voldria saber si ara que s'ha quedat a l'atur té la possibilitat d'ampliar coneixements a través d'un Centre d'Innovació i Formació Ocupacional, o bé hi ha una limitació en l'edat.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 9:

M'he fet un xalet i ja està acabat. Però, hi ha hagut problemes amb el constructor i els tècnics. Ara, l'arquitecte diu que no em vol donar el Certificat Final d'Obra i no puc tramitar la Cèdula d'Habitabilitat ni demanar llum ni aigua; què poden fer vostès?.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALA DE LA DONA
C/ Portaferriassa, nº 1-3

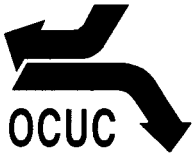
Pregunta 9:

Al meu poble som un grup de senyores que volem muntar un grup de teatre. Quina ajuda puc rebre a través de l'Institut Català de la Dona?.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 9:

Sóc arquitecte i vull contractar un delineant amb bons coneixements de CAD i 3D Studio. Sé que en els vostres centres els formen molt bé, per això voldria saber si teniu alguna borsa d'ofertes de treball on pugui veure els seus curriculumms i fer una tria.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE
C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 10:

L'Ajuntament de Salardú vol ampliar una carretera. Em diuen que els hi cedim part del terreny per fer-ho sense que hagin d'expropiar. En la carta em diuen que en el futur consideraran la requalificació urbanística del solar perquè sigui edificable. És correcte això que fan?. Si els hi cedeixo tinc alguna garantia de què ho facin més endavant?. En aquest poble no hi ha pla general. Només hi ha Normes Subsidiàries.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA
C/ Porta Ferrissa, nº 1-3

Pregunta 10:

Una companya meva i jo hem fet un estudi sociològic de la dona i el món laboral des del 1900 fins ara a nivell de tot Catalunya. Forma part d'una tesi doctoral. Vull saber, si a través de l'Institut Català de la Dona tinc possibilitat de convertir-lo en alguna publicació.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)
C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 10:

Vull contractar un delineant pel despatx d'arquitectura. Què em pot costar pagar-lo i pagar la Seguretat Social per tenir-lo en contracte de 6 mesos?.



DIRECCIÓ GENERAL D'ARQUITECTURA I HABITATGE

C/ Aragó, nº 244-248

Pregunta 11:

Com puc saber si la meva vivenda pateix algun tipus d'aluminosi. He de dir que és un pis de V.P.O. i no sé si haig de realitzar algun tràmit perquè vinguin a revisar-ho. Em podeu informar al respecte?.

OFICINA D'INFORMACIÓ, INSTITUT CATALÀ DE LA DONA

C/ Porta Ferrissa, nº 1-3

Pregunta 11:

Voldria tenir contacte amb persones que estiguin afectades per càncer de mama. Vosaltres com a defensores dels drets de la dona sabeu si hi ha alguna possibilitat de denunciar al meu metge per no haver-me realitzat les proves pertinents per a saber si tenia càncer?.Informeu-me si us plau.

CENTRE D'INNOVACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL (C.I.P.)

C/ Ronda de Sant Pere, nº 17

Pregunta 11:

A on puc realitzar un curs d'ebanisteria?. Tingueu en compte que tinc 50 anys i estic en plena forma.