



REO núm: 956
Data: 27/01/2020

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

Qüestionari català



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

Hola, bon dia/ bona tarda. Soc _____entrevistador/a d'..... Actualment estem portant a terme un estudi per conèixer el grau de satisfacció 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 meua feina i abans d'aturar la gravació d'àudio li demano si us plau la seva confirmació verbal a no ser gravat/da

1. No vull ser gravat/da

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

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?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

P1a. Em podria dir com va conèixer l'OAC de Girona?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. A través una persona coneguda
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 RESPOST "2", "3" O "4" A LA P1a: Han tingut coneixement de l'OAC de Girona a través d'alguna altra oficina, entitat o organisme

Esponània. 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?

Esponània. Precodificació en pantalla. MULTIRESPONA

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

11. Habitatge
12. Justícia
13. OGE
14. Recollida
15. Registre
16. Salut
17. Sancions
18. Seguretat Viària
19. Transports
20. Urbanisme
21. Ports

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)
	SIR (Sistema Informació Ramadera)	6	SI P2=(2)
	Registre maquinària agrícola	7	SI P2=(2)
	Benestar Social	Títol família monoparental	8
Ajuts infants		9	SI P2=(4)
Dependència		10	SI P2=(4)
Discapacitats		11	SI P2=(4)
Títol família nombrosa		12	SI P2=(4)
Prestacions Socials o Pensió no Contributiva		13	SI P2=(4)
Renda garantida	Renda garantida ciutadania	14	SI P2=(5)
Consum	Consultes i reclamacions	15	SI P2=(6)
Ensenyament	Homologació de títols no universitaris estrangers	16	SI P2=(7)
	Beques (alumnes)	17	SI P2=(7)
	Borsa de treball personal docent	18	SI P2=(7)
	Inspecció d'Ensenyament	19	SI P2=(7)
	Oposicions i concursos Ensenyament	20	SI P2=(7)
Esports	Registre d'entitats esportives	21	SI P2=(8)
Estrangeria	Autoritzacions inicials de treball	22	SI P2=(9)
	Modificacions autoritzacions de treball	23	SI P2=(9)
	Informes d'estrangeria	24	SI P2=(9)
General	Conciliacions	25	SI P2=(10)
	Habilitació llibre de subcontractació	26	SI P2=(10)
Habitatge	Cèdules d'habitabilitat	27	SI P2=(11)
	Protecció Oficial	28	SI P2=(11)
	Ajuts i subvencions Habitatge	29	SI P2=(11)
	Rehabilitació	30	SI P2=(11)

	Lloguer	31	SI P2=(11)
	Fiances lloguer INCASÒL	32	SI P2=(11)
Justícia	Entitats jurídiques	33	SI P2=(12)
	Registre de parcel·les estables	34	SI P2=(12)
OGE	Oficina de Gestió Empresarial	35	SI P2=(13)
Recollida	Màquines recreatives	36	SI P2=(14)
	Habilitació llibre de subcontractació	38	SI P2=(14)
	Venda i recàrregues títols ATM	39	SI P2=(14)
Registre	Registre d'altres administracions	40	SI P2=(15)
Salut	Salut i assistència sanitària	41	SI P2=(16)
Sancions	Pagament sancions	42	SI P2=(17)
	Identificacions conductor	43	SI P2=(17)
	Recursos sancions	44	SI P2=(17)
	Informació expedients sancionadors	45	SI P2=(17)
Seguretat Viària	Autoescoles	46	SI P2=(18)
Transports	Targeta/certificat CAP	47	SI P2=(19)
	Tacògraf	48	SI P2=(19)
	Expedients sancionadors transports	49	SI P2=(19)
Urbanisme	Urbanisme	50	SI P2=(20)
Ports	Ports	51	SI P2=(21)

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Si (passeu a P4a)
2. No

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

II. VALORACIÓ

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Menys de 5 minuts
- 2. Entre 5 i 10 minuts
- 3. Entre 10 minuts i un quart d'hora
- 4. Més d'un quart d'hora

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P7. Li han resolt el tràmit o consulta?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No *(passeu a P7a)*

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Ha d'anar 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

- 80. Altres (Especifiqueu)

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Nom de l'oficina / entitat / organisme _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Motiu _____

98. No ho sap
99. No contesta

P10. Coneix l'horari de l'OAC?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

P10a. Em podria indicar quin és?

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

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONST "1" A LA P11: *Saben que aquesta Oficina disposa d'un servei de cita prèvia*

Esponrània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí *(passeu a P 11b)*
- 2. No

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

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

Esponrània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Procediment _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P12. 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

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

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Aleatori

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

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

Aleator

- P13a.** La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)
- P13b.** L'horari d'atenció
- P13c.** El temps d'espera
- P13d.** L'amabilitat de la persona que l'ha atès
- P13e.** L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta
- P13f.** La voluntat resolutiva
- P13g.** La confiança/ seguretat que li ha transmès

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Aleator

- P13a.** La primera acollida- recepció (taulell d'entrada)
- P13b.** L'horari d'atenció
- P13c.** El temps d'espera
- P13d.** L'amabilitat de la persona que l'ha atès
- P13e.** L'agilitat en la resolució del tràmit o consulta
- P13f.** La voluntat resolutiva
- P13g.** La confiança/ seguretat que li ha transmès

Comentaris o suggeriments

.....

.....

.....

.....

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Q1. Sexe de la persona entrevistada?

ENQUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTEU EL SEXE

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

Q2. Em podria dir la seva edat?

PROGRAMADOR: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 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