




**Ajuntament
de Manlleu**

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
<i>Codi de verificació</i>  1G0P512O4P37604G1BC0		
<i>Document</i> ORG13I00Y	<i>Expedient</i> TIC/1/2017	

Interessat/ada de l'expedient
AJUNTAMENT DE MANLLEU

Localització de l'activitat
6 ()

Assumpte
Informe Tècnic – Compliment compromisos de la Carta de
serveis OAC

M. Carme Noguer, coordinadora de l'Àrea d'Organització, Persones i Administració Electrònica, en relació al compliment dels compromisos fixats en la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, emeto l'informe que es detalla a continuació:

Marc de referència

1. La nova Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Manlleu es va posar en marxa l'1 de desembre del 2016 amb l'objectiu d'oferir un sol de punt d'interacció entre l'Ajuntament i la ciutadania pel que fa a la informació, suport i tramitació administrativa, ampliant el servei ofert fins aleshores de forma electrònic, telefònic i presencial, amb nous tràmits i amb uns horaris d'atenció al públic més amplis.
2. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) pretén facilitar els tràmits i gestions municipals, fent més accessible i propera l'administració a la ciutadania, empreses i entitats, oferint una atenció centralitzada i integral. Es basa en un assessorament personalitzat i un acompanyament digital per tal de garantir l'aplicació correcta, senzilla i àgil de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com el dret d'accés a la informació pública definit a l'Ordenança municipal de transparència i administració electrònica.
3. L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, relatiu a les cartes de serveis, estableix que:


"1. L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

- a) L'organització i la forma de gestió del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.
- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.





Ajuntament
de Manlleu


<i>Unitat / Àrea</i> Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
<i>Codi de verificació</i>  1G0P512O4P37604G1BC0		
<i>Document</i> ORG13I00Y	<i>Expedient</i> TIC/1/2017	

- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.
2. Les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.
4. El Ple municipal del mes d'abril del 2017 va aprovar la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) que esdevé l'eina bàsica per garantir uns serveis de qualitat en la seva activitat diària i recollir els compromisos que adquireix l'OAC amb la ciutadania. La seva vigència es manté fins que no sigui modificada o substituïda per una de nova.
5. La Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) estableix 7 compromisos de qualitat els quals s'estableix una avaluació del grau de compliment mitjançant un informe de seguiment anual:
1. Garantir que els usuaris puntuïn amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal de l'OAC respecte els temes que se'ls plantegen.
 2. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda
 3. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera
 4. Respondre el 90% de les queixes de la ciutadania en un termini màxim de 15 dies hàbils
 5. Ens comprometem a tenir en compte tots els comentaris fets pels usuaris d'Internet sobre la nostra web i millorar-la per tal d'augmentar permanentment la informació dels serveis prestats a la ciutadania
 6. Assegurar que el temps d'espera per ser atès/a sigui inferior als 15 minuts.
 7. Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament.
6. La Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) estableix la metodologia de seguiment i avaluació d'aquests compromisos mitjançant dos models:
- a) **Enquesta de satisfacció als usuaris** de l'OAC: per a avaluar els punts 1, 2 i 3
 - b) **Explotació de dades** amb les eines de gestió del servei: per a avaluar els punts 4, 5, 6 i 7

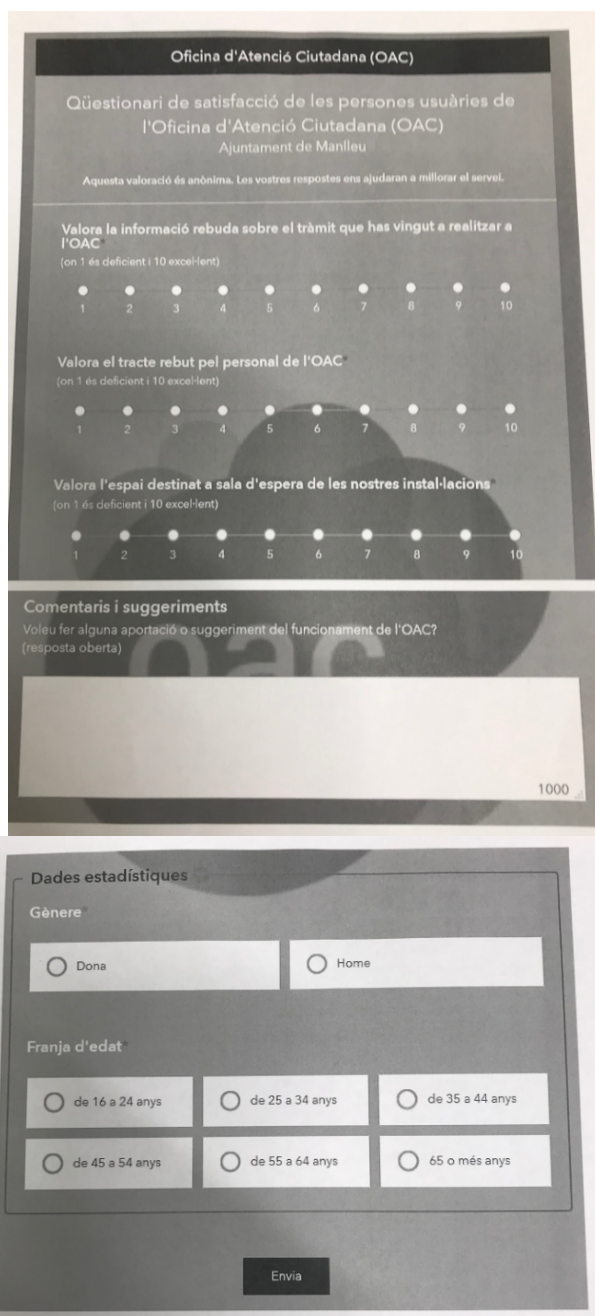




Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	

7. **L'enquesta de satisfacció** de les persones usuàries de l'OAC es va realitzar durant el mes d'abril del 2019 amb totes les persones usuàries que van realitzar un tràmit presencialment durant el 1r trimestre del 2019, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic amb l'enllaç a l'enquesta, la qual es va elaborar mitjançant l'eina Survey 123 for ArcGIS.



Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Qüestionari de satisfacció de les persones usuàries de
l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
Ajuntament de Manlleu

Aquesta valoració és anònima. Les vostres respostes ens ajudaran a millorar el servei.

Valora la informació rebuda sobre el tràmit que has vingut a realitzar a l'OAC*
(on 1 és deficient i 10 excel·lent)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valora el tracte rebut pel personal de l'OAC*
(on 1 és deficient i 10 excel·lent)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valora l'espai destinat a sala d'espera de les nostres instal·lacions*
(on 1 és deficient i 10 excel·lent)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentaris i suggeriments
Voleu fer alguna aportació o suggeriment del funcionament de l'OAC?
(resposta oberta)

1000

Dades estadístiques

Gènere

☐ Dona ☐ Home

Franja d'edat*

☐ de 16 a 24 anys ☐ de 25 a 34 anys ☐ de 35 a 44 anys


☐ de 45 a 54 anys ☐ de 55 a 64 anys ☐ 65 o més anys

Envia





Ajuntament
de Manlleu

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
<i>Codi de verificació</i>  1G0P512O4P37604G1BC0		
<i>Document</i> ORG13I00Y	<i>Expedient</i> TIC/1/2017	

8. Pel que fa a l'**explotació de dades automatitzades**, des de les eines de gestió s'han analitzat globalment les dades anuals de l'any 2018. S'han utilitzat els programes de gestió següents:

- GESTORN: programa de gestió de tiquets de cua de l'OAC
- IDISC: mòdul de gestió d'incidències de la web municipal
- AUPAC: gestor d'expedients que connecta amb el portal de tràmits municipal

Resultats obtinguts

El resultat de les dades analitzades es detalla a continuació per a cada apartat:

Compromís 1:

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal de l'OAC respecte els temes que se'ls plantegen

Indicador:

Puntuació mitjana sobre el grau de coneixement de la matèria segons les persones usuàries

Resultat:


L'enquesta la van respondre 34 persones (un 12% del total d'enquestes enviades).

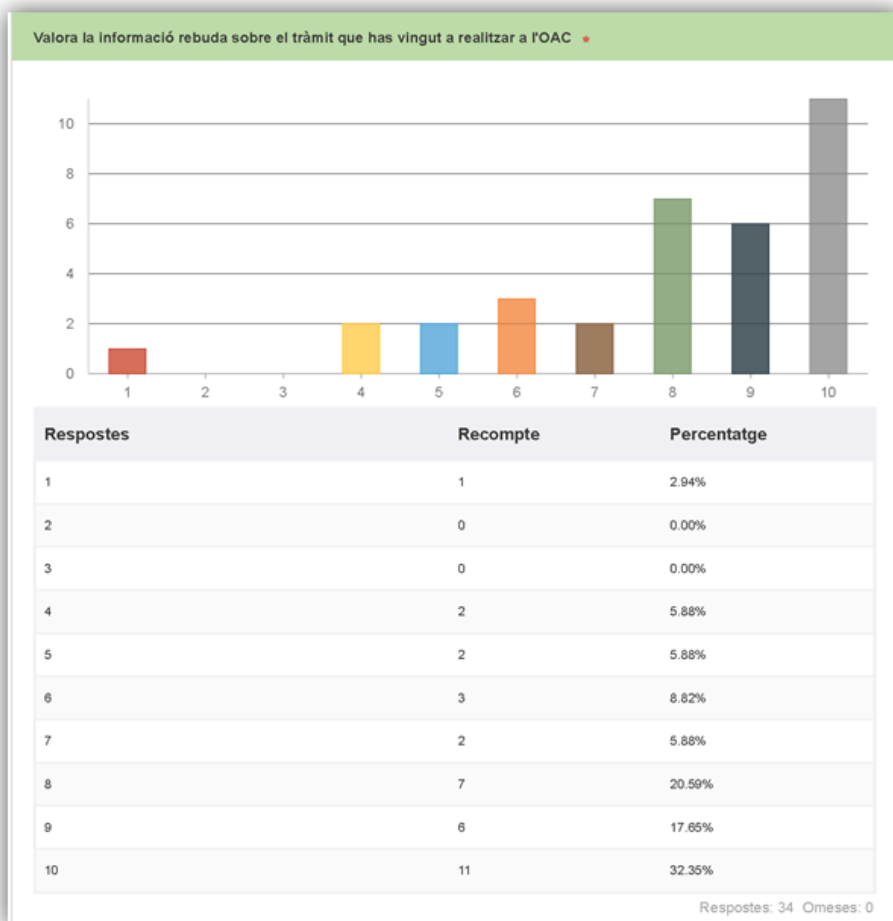
El resultat ha estat d'una mitjana de **7,97**, superant així el compromís fixat a la Carta de serveis.





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	



Imatge: Explotació estadística elaborada mitjançant SURVEY 123 for ArcGIS

Compromís 2:

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.

Indicador:

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda

Resultat:


L'enquesta la van respondre 34 persones (un 12% del total d'enquestes enviades).

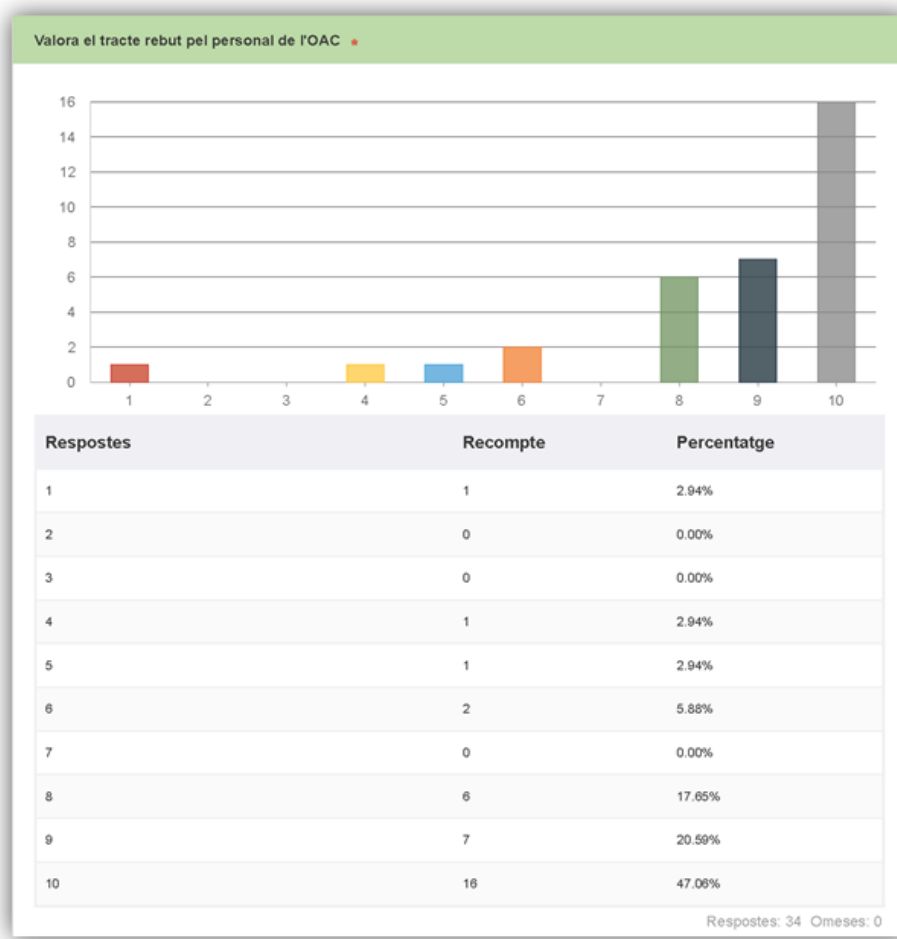
El resultat ha estat d'una mitjana de **8,62** superant així el compromís fixat a la Carta de serveis.





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	



Imatge: Explotació estadística elaborada mitjançant SURVEY 123 for ArcGIS

Compromís 3:

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera

Indicador:

Puntuació mitjana sobre l'espai destinat a la zona d'espera


Resultat:

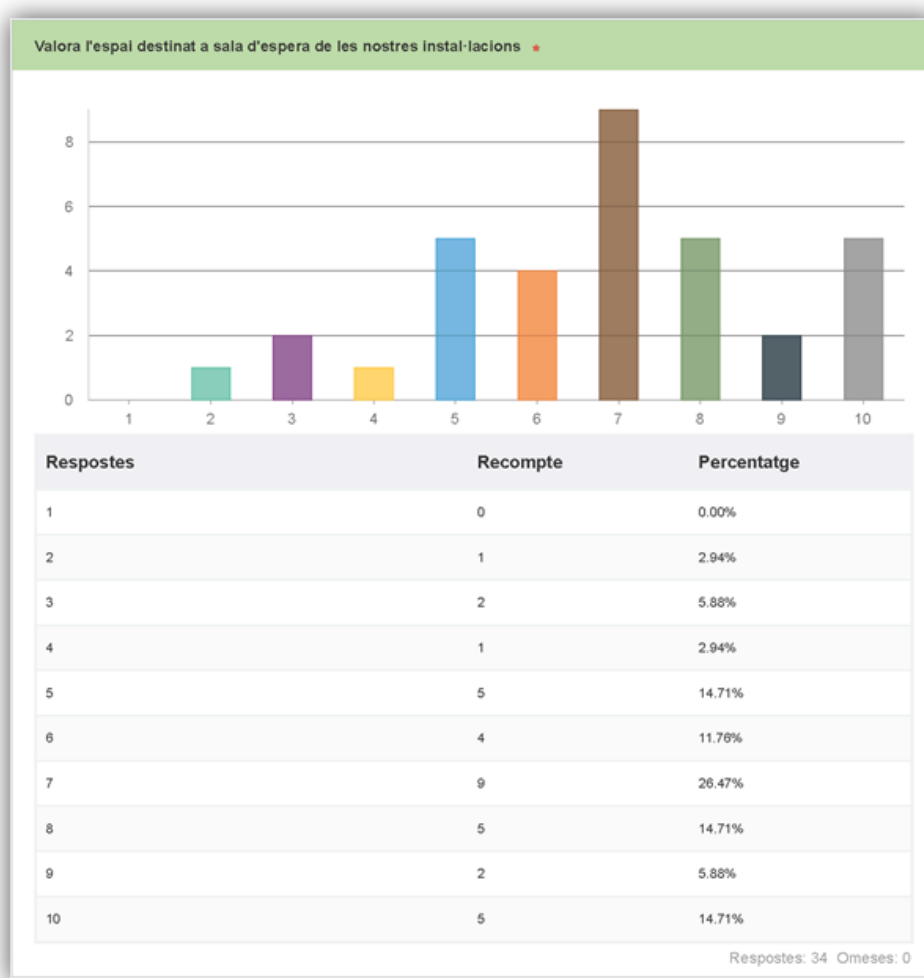
L'enquesta la van respondre 34 persones (un 12% del total d'enquestes enviades). El resultat ha estat d'una mitjana de **6,82** superant així el compromís fixat a la carta de serveis.





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	



Imatge: Explotació estadística elaborada mitjançant SURVEY 123 for ArcGIS

Compromís 4:

Respondre el 90% de les queixes de la ciutadania en un termini màxim de 15 dies hàbils

Indicador:

Temps de resposta de les queixes i dels suggeriments


Resultat:

Durant l'any 2018 s'han registrat **687 incidències i/o queixes** des dels diversos formularis o aplicacions que disposa la ciutadania i que es centralitzen en un mateix mòdul de gestió i



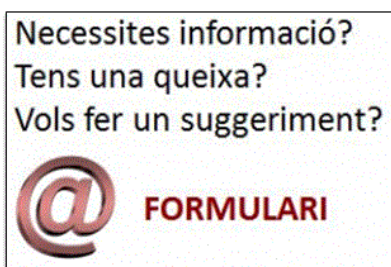


Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea		
Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació		
 1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	

seguiment, que és el mòdul que ofereix IDISC per a la gestió d'incidències de la web municipal.

Detall dels diferents canals d'entrada de queixes i/o incidències



Tens diverses opcions:

-  **Emplena el [Formulari de queixes i suggeriments](#)**
-  **Descarrega't l'APP Manlleumòbil i *Comunica incidències***
-  **Escriu-nos a atenciociudadana@manlleu.cat**
-  **Truca'ns al 93 850 66 66 i recollirem la teva incidència**
-  **Vine a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (Pl. Fra Bernadí, 6 1a planta)**


Pel que fa a l'anàlisi del temps de resposta cal destacar diversos aspectes que condicionen la valoració quantitativa d'aquest indicador:

- Les respostes de cortesia informant que s'ha derivat la queixa/incidència a l'àrea corresponent o bé sol·licitant més detall d'informació per tal de realitzar una gestió correcta es realitzen amb una mitjana de **2 dies des que es rep la queixa/incidència**





**Ajuntament
de Manlleu**

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	

b) Pel que fa a l'anàlisi dels dies transcorreguts fins a la resolució definitiva de les queixes/incidències:

- Hi ha casos en què des de les àrees no s'informa a l'OAC immediatament o àgilment de la data en què s'ha resolt la incidència, situació que provoca que els dies que han transcorregut entre l'obertura de la incidència i la data de tancament de la incidència en l'aplicació informàtica no es correspongui amb la data (anterior) en què efectivament es va resoldre. Hem detectat que molt habitualment el termini de resolució és menor del que quantitativament podem calcular automàticament amb l'aplicació, si bé l'eina no permet modificar la data a un moment anterior al que s'efectua el registre de tancament.
- Hi ha casos en què la queixa/incidència no té una solució factible, pel que provoca que la gestió de les respostes generin diversos *feedbacks* entre la persona sol·licitant i l'àrea corresponent de la gestió en què dificulta definir una data de tancament.

Així doncs, tot i que valorem positivament la resolució d'aquest indicador, cal definir millor l'eina de gestió de les incidències per tal d'integrar nous paràmetres que ens serveixin per poder valorar quantitativament aquestes casuístiques.

Compromís 5:

Tenir en compte el 100% dels comentaris fets per les persones usuàries d'Internet sobre la nostra web i a millorar-la per tal d'augmentar permanentment la informació dels serveis prestats a la ciutadania

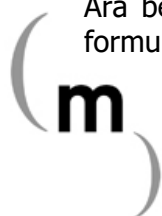
Indicador:

Comentaris formulats respecte el web de l'OAC

Resultat:


Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana s'intenta recollir i analitzar totes les propostes o comentaris realitzats –tant a través de xarxes socials com a través de mitjans formals o informals de contacte amb l'Ajuntament- i s'intenta donar resposta immediata a les situacions plantejades.

Ara bé, en aquest moment no es disposa de cap eina de registre formal de les peticions formulades, ja que s'intenta donar resposta immediata a totes les propostes formulades per





**Ajuntament
de Manlleu**

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
<i>Codi de verificació</i>  1G0P512O4P37604G1BC0		
<i>Document</i> ORG13I00Y	<i>Expedient</i> TIC/1/2017	

la ciutadania respecte al funcionament o localització de la informació de la web, sense fer-ne un registre o seguiment formal que permeti una anàlisi i tractament estadístic d'aquesta informació.

Cal treballar en disposar d'alguna eina o procediment que permeti recollir i registrar les peticions efectuades i l'adopció de possibles canvis o millores derivats d'aquestes propostes, comentaris, etc.

Compromís 6:

Assegurar que el temps d'espera per a ser atès és inferior als 15 minuts

Indicador:

Temps mig d'espera per ser atès/a

Resultat:

S'han extret les dades anuals de l'any 2018 del programa de gestió de cues, el qual automàticament calcula el temps d'espera entre que la persona ha agafat el tiquet fins que l'ha atès el personal de l'OAC.


El resultat ha estat d'una mitjana anual de **5,55 minuts**, superant així el compromís fixat a la carta de serveis.

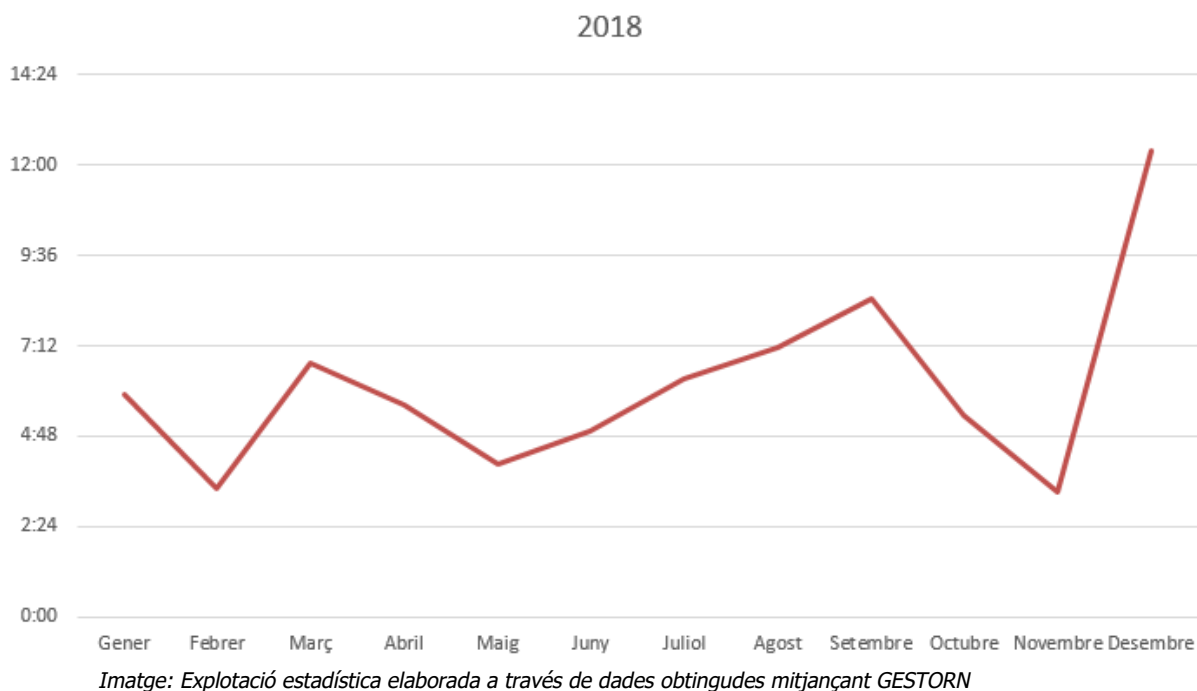
Cal valorar que, malgrat la mitjana és molt positiva, caldria poder treballar en millorar la situació del mes de desembre –es pot observar un temps d'espera de mitjana superior a la resta de l'any-, en la qual es produeix un increment significatiu del temps d'espera a causa de la disminució del nombre de persones presents a l'OAC amb atenció directa.





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	



Compromís 7:

Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament

Indicador:

Percentatge de tràmits en línia, d'inici a fi, que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania.


Resultat:

L'anàlisi d'aquest indicador és complex perquè es troba en constant evolució i canvi, de forma que s'ha dut a terme el tractament d'aquest compromís a data 30 d'abril de 2019 –el portal web de tràmits municipals es troba en permanent procés de canvi i revisió– i s'ha constatat que el 100% dels tràmits disponibles a través de la seu electrònica es poden realitzar en línia, de forma que la ciutadania, empreses i entitats poden presentar la seva sol·licitud electrònicament i poden rebre també la resposta per part de l'Ajuntament en





**Ajuntament
de Manlleu**

Unitat / Àrea		
Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació		
 1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	

format electrònic a través de la CARPETA CIUTADANA disponible a l'apartat web de la seu electrònica –l'Ajuntament a un clic- denominat LA MEVA BÚSTIA.



**Ajuntament
de Manlleu**



reconeixement
administració
oberta

2018

Transparència
Manlleu
Informació municipal

[Inici](#) | [Contactar](#) | [Plànol](#)

Tramiteu sense cues
ni desplaçaments amb
idCAT Mobile Connect



Seu electrònica

còmode
fàcil
ràpid
des de casa

l'Ajuntament a un clic

15/05/2019 13:46:26

La carpeta ciutadana

Les meves sol·licituds

Els meus expedients

La meva bústia

Els meus pagaments

Validació de documents digitals

**Informació
municipal**

> Acords Junta de Govern

> Actes del Ple i mocions

> Contractes menors

> Convenis

> Normativa municipal

Consulta els tràmits per temes

veure tots els tràmits

Actes, festes i fires

Act. econòmiques i empenedoria

Animals

Educació i jovent

Entitats i associacions

Internet i certificats digitals

Llicències urbanístiques i habitatges

Medi ambient i deixalleria

Mercats

Padró d'habitants i parelles

Piscina i equipaments esportius

Premis i concursos

Queixes i suggeriments

Selecció i gestió de personal

Serveis socials i família

Tràmits amb altres administracions

Tràmits generals

Trànsit i seguretat ciutadana

Tributs municipals

Via pública

Espai proveïdors

factura
electrònica

termini
mitjà de
pagament

**Més
informació**

> Calendari de dies inhàbils

> Registre de funcionaris
habilitats

> Ordenança de Transparència
i Administració Electrònica

> Protocol d'identificació i
signatura electrònica

> Política de seguretat de la
informació

**Tramitació
activitat
empresarial**


Finestreta Única Empresarial (FUE)

Imatge: Seu electrònica municipal amb portal de tràmits i carpeta ciutadana












Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació  1G0P512O4P37604G1BC0		
Document ORG13I00Y	Expedient TIC/1/2017	

Conclusions

QUADRE RESUM GRAU ASSOLIMENT COMPROMISOS DE QUALITAT CARTA SERVEIS OAC

COMPROMÍS	ASSOLIMENT
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal de l'OAC respecte els temes que se'ls plantegen.	
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.	
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera .	
Respondre el 90% de les queixes de la ciutadania en un termini màxim de 15 dies hàbils.	
Tenir en compte el 100% dels comentaris fets per les persones usuàries d'Internet sobre la nostra web i a millorar-la per tal d'augmentar permanentment la informació dels serveis prestats a la ciutadania.	
Assegurar que el temps d'espera per a ser atès és inferior als 15 minuts.	
Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament.	

El contingut d'aquesta avaluació del grau d'assoliment dels compromisos fixats en la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana s'ha de publicar al Portal de Transparència i fer-ne difusió per al coneixement de la ciutadania en general.

