



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

Interessat/ada de l'expedient
AJUNTAMENT DE MANLLEU

Assumpte
Informe grau compliment Carta de serveis OAC durant 2019

Localització de l'activitat
6 ()

M. Carme Noguer, coordinadora de l'Àrea de Planificació Estratègica, Transformació Digital i Govern en relació al grau de compliment dels compromisos adoptats en la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana durant el 2019

INFORMO

Marc de referència

1. L'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.



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

e) Els drets i deures dels usuaris.

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





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

- b) **Explotació de dades** amb les eines de gestió del servei: per a avaluar els punts 4, 5, 6 i 7
7. **L'enquesta de satisfacció** de les persones usuàries de l'OAC es va realitzar durant el mesos de maig a desembre del 2019 amb totes les persones usuàries que van realitzar un tràmit presencialment, 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

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient 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 2019. 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 42 persones.

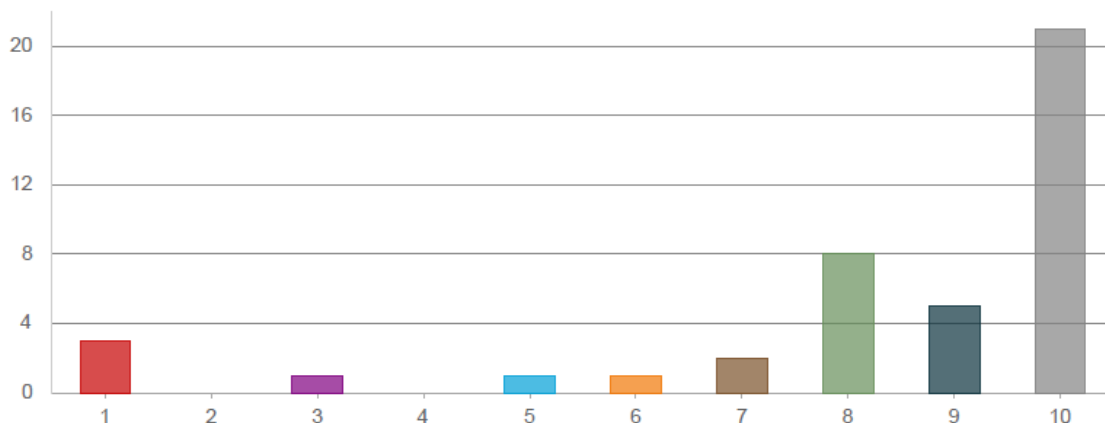
El resultat ha estat d'una mitjana de **7,3** superant així el compromís fixat a la Carta de serveis.



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea		
Negociat de Planificació Estratègica		
MCN		
Codi de verificació		
		
5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document	Expedient	
PES14I007	TIC/1/2017	

Valora la informació rebuda sobre el tràmit que has vingut a realitzar a l'OAC *



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 42 persones.

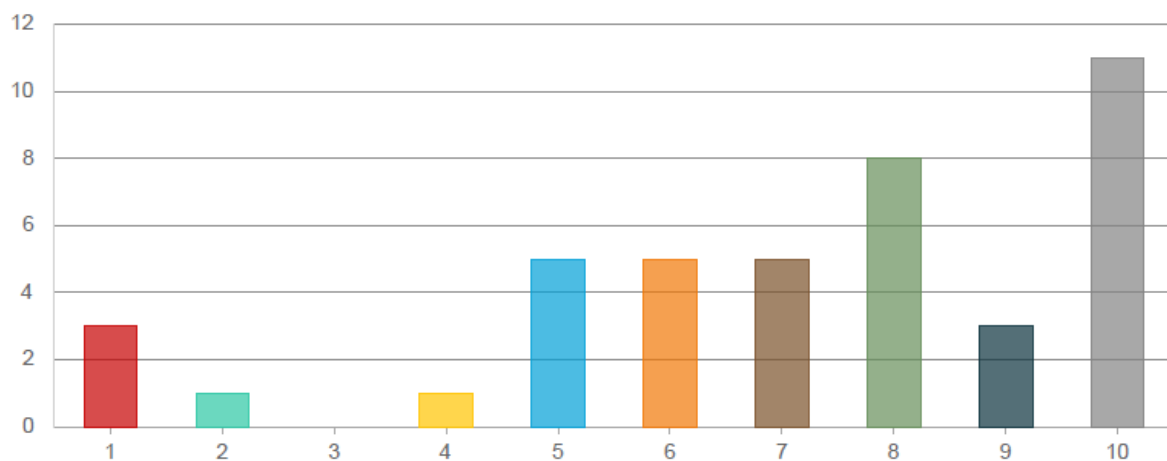
El resultat ha estat d'una mitjana de **7,8** superant així el compromís fixat a la Carta de serveis.



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea		
Negociat de Planificació Estratègica		
MCN		
Codi de verificació		
		
5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document	Expedient	
PES14I007	TIC/1/2017	

Valora el tracte rebut pel personal de l'OAC *



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 42 persones.

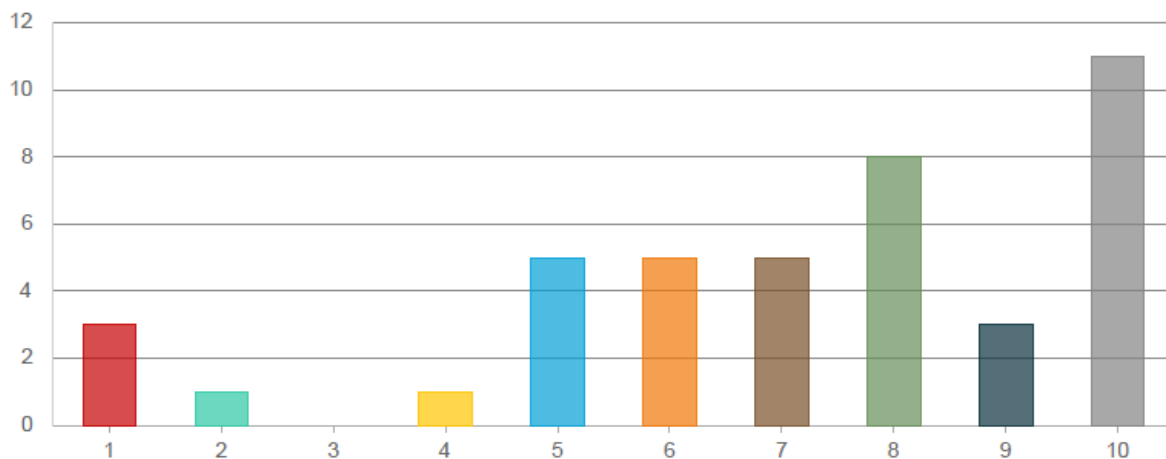
El resultat ha estat d'una mitjana de **6,1** superant així el compromís fixat a la carta de serveis, tot i que som conscients que l'adequació de l'espai de zona d'espera lligat a una nova ubicació de l'OAC ha de ser una prioritat per a la millora del servei, actuació que ja es troba prevista en el marc dels compromisos adoptats en el Pla d'Actuació Municipal 2019-2023.



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

Valora l'espai destinat a sala d'espera de les nostres instal·lacions *



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 2019 s'han registrat **897 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 seguiment, que és el mòdul que ofereix la web municipal (a través del gestor de continguts d'IDISC) per a la gestió d'incidències de la web municipal.


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



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

Necessites informació?
Tens una queixa?
Vols fer un suggeriment?

 **FORMULARI**

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





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

- 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.

Davant l'augment de queixes i suggeriments que s'ha detectat aquest any 2019 degut a un major ús i coneixement de les eines (APP, web,..) hem plantejat la revisió dels circuits i protocols de gestió internes per tal de millorar l'atenció digital. Durant aquest any 2020 s'implementarà una nova gestió en coordinació amb totes les àrees de l'Ajuntament, prioritzant-se agilitzar la forma de recollir les respostes efectuades a la ciutadania, per tenir un millor control dels terminis de resolució.

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.





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

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 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 2019 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 **8,26 minuts**, superant així el compromís fixat a la carta de serveis.

Cal valorar però, que malgrat la mitjana és positiva, és 3 punts més elevada que l'any anterior. Aquest fet és degut a diversos factors de gestió interna de l'OAC que han afectat en detriment d'una atenció ciutadana eficient:

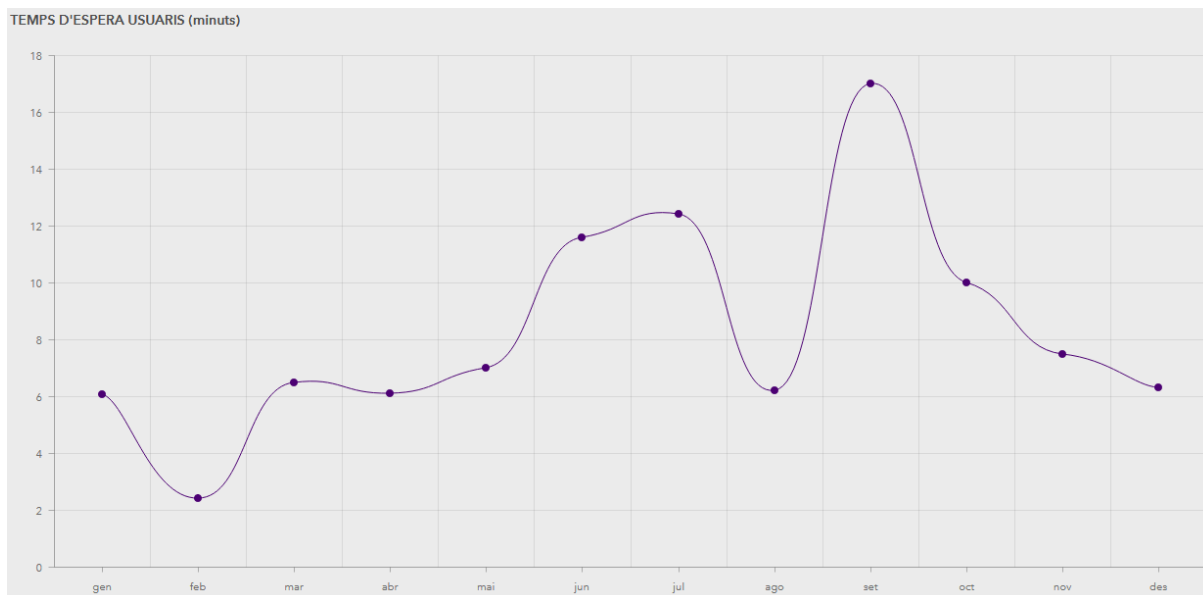
- Els 2 processos electorals que han suposat la disminució temporal de personal de l'OAC en atenció directe a la ciutadania ja que han hagut de destinar part del seu horari laboral a la gestió de les eleccions.
- Els processos selectius de personal gestor/a OAC que ha suposat un increment de vacances i dies personals en èpoques no estivals i amb major afluència de persones.
- Baixes de personal de l'OAC que s'han hagut de cobrir amb personal sense un coneixement previ de l'Ajuntament i que ha alentit l'atenció ciutadana presencial.





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea		
Negociat de Planificació Estratègica		
MCN		
Codi de verificació		
		
5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document	Expedient	
PES14I007	TIC/1/2017	



Imatge: Explotació estadística elaborada a través de dades obtingudes mitjançant GESTORN

Compromís 7:

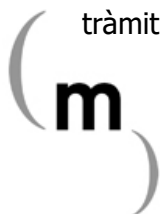
Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament

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, tot i que 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 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. En el cas que hi hagi algun tràmit específic que estigui en revisió i el tràmit en línia es desactivi temporalment sempre hi





Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	Expedient TIC/1/2017	

ha la opció d'utilitzar una sol·licitud general per a qualsevol tràmit d'aquesta manera garantim el servei de la tramitació en línia en qualsevol moment.



Ajuntament
de Manlleu



1^a 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

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

Tramitació activitat empresarial
Finestreta Única Empresarial (FUE)

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

Informació municipal
▶ Acords Junta de Govern
▶ Actes del Ple i mocions
▶ Contractes menors
▶ Convenis
▶ Normativa municipal

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












Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat de Planificació Estratègica MCN		
Codi de verificació  5C2E504U2B5G6E631B3S		
Document PES14I007	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.