

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

L'enquesta es va fer el juny passat a El Mirador.

L'enquesta es va fer el juny passat a El Mirador.

### **Un 94% dels usuaris valora com a bons o molt bons els serveis prestats a les oficines de tramitació d'El Mirador**

Dimecres 25 d'octubre de 2017

L'Ajuntament va dur a terme el passat mes de juny 306 enquestes d'opinió ciutadana referents als serveis municipals de tramitació d'El Mirador. Els resultats han permès valorar el coneixement i l'ús que fa la ciutadania del Servei d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Local d'Habitatge, l'Organisme de Gestió Tributària, l'Oficina d'Immigració l'Oficina d'Atenció al Públic de Sorea i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Segons es desprèn de l'enquesta, els enquestats valoren en un 58% com a molt bons i en un 36% com a bons els serveis prestats en aquestes oficines. L'enquesta també recull que els serveis d'El Mirador que la ciutadania fa servir més són el Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) i l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT).

Pel que fa al coneixement de l'horari d'atenció al públic, un 49% dels enquestats el coneix i el 84% el considera suficient. La major part (95%) considera a més que la informació rebuda del personal municipal ha estat notable (25%) o excel·lent (70%). A més, un 95% de les persones enquestades considera notable o excel·lent el tracte rebut a les dependències d'atenció ciutadana d'El Mirador. D'altra banda, a l'entorn d'un 96% considera idoni o molt idoni l'emplaçament, l'estat i l'adequació de les instal·lacions.

Pel que fa als tràmits, un 91% considera que la redacció dels mateixos és entenedora. L'enquesta també fa referència a l'atenció telefònica. Un 67% dels enquestats coneix el telèfon d'atenció ciutadana, un 64% l'ha utilitzat alguna vegada, i un 60% ha pogut resoldre directament la seva consulta o gestió a través d'aquest servei.

Finalment, un 70% dels enquestats ha consultat alguna vegada la pàgina web municipal. Un 77% coneix que es poden realitzar tràmits a través d'Internet. Tanmateix, la majoria de persones encara prefereix l'atenció presencial i no utilitza la via de la tramitació electrònica. De fet, un 43% disposa d'un certificat o d'identificació electrònica.

Tots aquests resultats s'han recollit a partir d'un qüestionari realitzat a les dependències d'El Mirador durant 10 dies del mes de juny. La darrera enquesta de valoració dels serveis d'atenció ciutadana es va fer l'any 2014.

Els detalls de l'enquesta es poden consultar a l'apartat "Castellar en xifres" del web municipal: <http://www.castellarvalles.cat/31813/indicador/338/>.

- [Avís legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |  
Tel. 93 714 40 40