Ajuntament d'Alcanar

AVALUACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS

Març, 2022

Procés impulsat per la Regidoria de Comunicació i Transparència de l'Ajuntament d'Alcanar.

Redacció i avaluació de les Cartes de Serveis: Gemma Gilabert

ÍNDEX

0) INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

1) OBJECTIUS

1.1 Objectius de les cartes de Serveis

1.2 Objectius de l'avaluació

2) AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

2.1 TURISME

2.2 BIBLIOTEQUES

2.3 SERVEIS AGRARIS

2.4 SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

2.5 OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

2.6 PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL

3) OPORTUNITATS DE MILLORA

4) CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

0. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Les cartes de serveis són documents on s'informa als usuaris sobre els serveis que cada unitat dintre de l'Ajuntament, en el cas que ens ocupa, sobre els drets que tenen en relació amb els serveis i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació amb l'objectiu de millorar els serveis atenent a les demandes dels ciutadans. Són un instrument del qual disposen les Administracions Públiques per tal de gestionar la qualitat i la satisfacció del ciutadà en la prestació dels serveis.

Tal com estableix l'article 59 de la Llei 19/2014 de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, "*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.*" A més, el contingut de les mateixes és vinculant per a l'Administració i els usuaris, fet pel qual, d'acord amb l'apartat 2 del mateix article "*pot ésser invocat en via de recurs o reclamació*".

En aquest sentit, el juny de 2018 l'Ajuntament d'Alcanar es suma a aquest compromís de millora i rendició de comptes envers la ciutadania i realitza la redacció de les Cartes de Serveis de sis serveis municipals: Turisme, Oficina d'Atenció Ciutadana, Biblioteques, Serveis Agraris, Servei d'Intermediació Laboral i Joventut.

1. OBJECTIUS

1.1 OBJECTIUS DE LES CARTES DE SERVEIS

L'objectiu principal de les Cartes de Serveis és que els usuaris coneguin què realitza cada servei, què ofereix, els compromisos que assumeix amb ells i com i a quiadreçar-se en cas de voler realitzar una queixa o suggeriment de millora.

És per aquest motiu que les Cartes de Serveis s'estructuren de la següent forma:

- Què fem?

- Serveis que oferim

- Normativa del servei

- El nostre Compromís

- Ajuda'ns a millorar

- Mesures de subsanació/compensació

- Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

- Ens trobareu a:

Aquests apartats engloben tota la informació necessària perquè els usuaris coneguin els seus drets i deures enfront del servei i els compromisos que s'assumeixen en cada àrea.

Això, ajuda no només al ciutadà, sinó també a l'Ajuntament a tenir tota la informació bàsica relativa a cada servei juntament amb la seva normativa i compromisos amb la ciutadania en un mateix document fent més visible aquelles àrees que considera més rellevants a l'hora d'establir compromisos amb els usuaris, posant en primer pla els indicadors d'avaluació de qualitat dels serveis que ofereix.

1.2 OBJECTIUS DE L'AVALUACIÓ

Els objectius principals que es proposa l'avaluació de les Cartes de Serveis són:

a) Conèixer l'estat de compliment dels compromisos assumits.

b) Apropar l'Ajuntament a la ciutadania.

c) Conèixer l'opinió dels usuaris sobre el funcionament dels serveis públics i la percepció que tenen sobre el compliment dels compromisos establerts per cada servei.

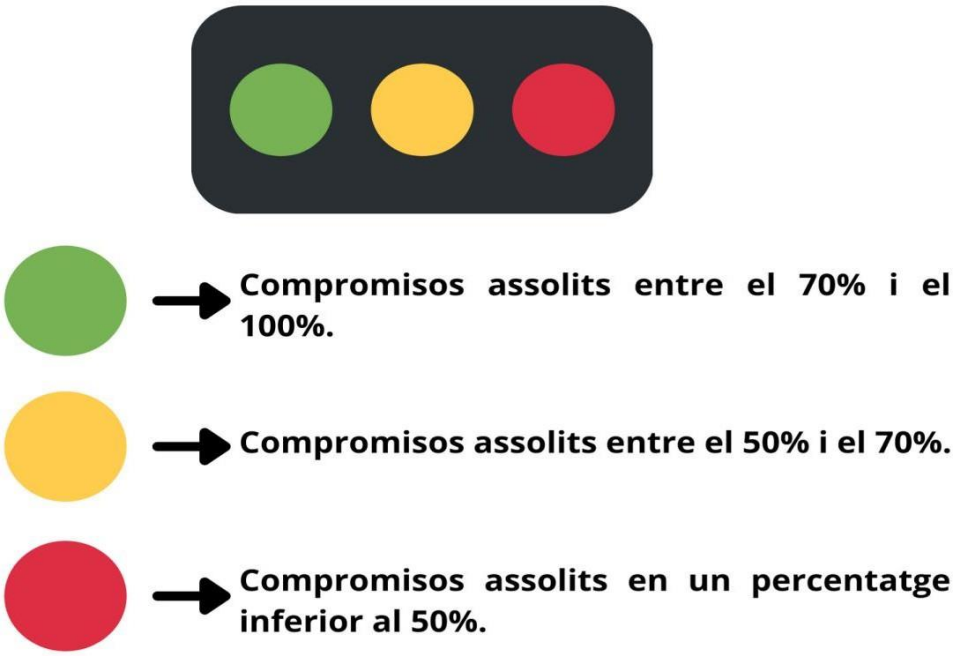
d) Garantir la qualitat dels serveis cercant formes de millora contínua.

És per aquest fet que les cartes de serveis han de ser avaluades de forma anual, ja que tant les demandes dels usuaris com els serveis són fluctuants i varien en el temps. Les polítiques públiques estan en constant moviment i per tal de millorar dia a dia els serveis prestats i apropar cada cop més l'Administració Pública als ciutadans és necessari que aquests compromisos es vagin adaptant als canvis constants que hi ha.

2. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

La metodologia emprada en l'avaluació de les Cartes de Serveis ha estat, d'acord amb allò establert l'octubre de 2018, les enquestes de satisfacció a la ciutadania. Aquestes s'han portat a terme mitjançant l'aplicatiu d'enquestes de *Google* i han estat disponibles del 02 de febrer fins al 01 de març per tal que els usuaris i usuàries donessin la seva opinió respecte als diversos serveis prestats. Aquestes enquestes s'han publicitat, tant per xarxes socials, com per la web de l'Ajuntament i el Butlletí informatiu "*Viure Alcanar*". A banda de les enquestes de satisfacció, també s'han realitzat unes qüestions als tècnics dels serveis en qüestió per comprovar el grau de compliment dels compromisos d'acord amb els percentatges establerts als indicadors.

La forma de mesurar aquest compliment, per tal de ser més visual un cop publicada a l'apartat de Transparència de la pàgina web de l'Ajuntament, es reflectiran amb el sistema del semàfor, indicant el grau de realització de la següent manera:



2.1 TURISME

Els compromisos que es va marcar el servei municipal de Turisme foren els següents:

- Respondre les sol·licituds telemàtiques i telefòniques d'informació en un termini màxim de 24h.

- Actualitzar diàriament la informació a nivell d'oficina per garantir-ne la fiabilitat.

- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tan presencialment com telefònicament.

- Atendre el públic, en funció de les seves necessitats, en català, castellà, anglès o francès.

I els indicadors per tal d'esbrinar si aquests compromisos es compleixen:

- % de respostes a sol·licituds en 24h sobre el total de respostes.

- % de públic atès en l'idioma sol·licitat sobre el total d'usuaris.

Un 50% dels enquestats considera que ha estat respost en menys de 24h, altrament, al voltant d'un 45%, percep que la seva consulta s'ha resolt entre 24h i una setmana. Així mateix, un 47,4% dels enquestats considera que ha aconseguit la

informació sol·licitada, fins i tot, un 10.5% dels enquestats afirma que ha adquirit inclús més informació de la que havia demanat.

Un 84,4% dels enquestats no han realitzat queixes o suggeriments. D'entre el percentatge que sí n'han realitzat només un 12,5% consideren que ha estat tinguda en compte. Tot i que les respostes reflecteixen que les queixes o suggeriments anaven encaminades en l'horari laboral i alguns de caràcter extern al mateix.

En relació amb la satisfacció amb el servei, mentre que podríem considerar que un 25% no estarien satisfets amb el servei, un 25% estarien satisfets amb el servei i un 50% estarien molt satisfets amb el servei.

Entre les propostes de millora rebudes pels enquestats en relació amb el servei, es proposa augmentar l'horari laboral, és a dir, més hores d'atenció al públic i millorar el punt d'informació turístic d'Alcanar-Platja.

2.2 BIBLIOTEQUES

Els compromisos que es va marcar el servei de biblioteques foren els següents:

- Ens comprometem a adquirir qualsevol document sol·licitat per un usuari o usuària sempre que s'ajusti a la política de gestió del fons de la biblioteca.

- Responem a les demandes d'informació i coneixement en un termini màxim de 30 minuts si la informació es troba a la biblioteca o de 7 dies laborables si no es troba a la biblioteca o cal una recerca més complexa.

- Quan els documents demanats no formin part del fons de la biblioteca i es trobin en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública que ofereixen préstec interbibliotecari els facilitem en un termini de temps no superior a 15 dies previ avís a la persona sol·licitant.

- Atenem per correu, telèfon o presencialment les demandes de pròrroga d'un préstec (amb un màxim de tres pròrrogues per als llibres i d'una per a l'altre tipus de fons), sempre que una altra persona no n'hagi fet una reserva i el document estigui dins el termini de devolució.

- Oferim informació mensual i setmanal a les xarxes socials de les activitats organitzades Oferim un màxim diari de 30 minuts per persona d'accés als ordinadors d'ús públic.

- Les queixes i suggeriments són contestats en un temps no superior a 7 dies.

I els indicadors per tal d'esbrinar si aquests compromisos es compleixen:

% de resposta a les demandes d'informació en el temps establert.

% de documents externs al fons de la biblioteca, que pertanyen al Sistema de Lectura Pública, facilitats en un termini de 15 dies.

% de queixes i suggeriments respostes en menys de 7 dies.

Un 81,5% dels enquestats considera que la seva pregunta o sol·licitud ha estat resposta en menys de 24h mentre que un 18,5% expressa que han tardat entre un dia i una setmana.

Un 62,5% dels enquestats considera haver realitzat alguna queixa o suggeriment i no s'han pogut veure evidències si s'ha percebut que ha estat tinguda en compte o no, perquè mentre 4 persones han respost que havien realitzat una queixa o suggeriment, 8 han respost si ha esta tinguda en compte o no, fet que dificulta una interpretació encertada d'aquest apartat.

El 52% dels enquestats consideren que han aconseguit la informació sol·licitada i fins i tot més informació de la que demanaven i, quasi el 100% consideren que han obtingut fàcilment els documents sol·licitats a la biblioteca.

A més, sobre un 92,3% dels enquestats han pogut tenir accés mínim de 30 minuts als ordinadors de la biblioteca.

En relació amb la satisfacció amb el servei, aproximadament un 20% dels enquestats estarien satisfets amb el servei i un 80% estarien molt satisfets amb el mateix.

En relació amb les propostes de millora relacionades directament amb el servei, els enquestats ens proposen ampliar l'horari d'obertura de la biblioteca.

2.3 SERVEIS AGRARIS

Els compromisos que es va marcar Serveis Agraris foren els següents:

- Tota la informació atorgada és de caràcter confidencial i només es facilita a les persones interessades.

- Totes les sol·licituds son respostes en el termini màxim de 7 dies.

- Informació i permisos sempre actualitzats.

I els indicadors per tal d'esbrinar si aquests compromisos es compleixen:

- % de sol·licituds respostes en el termini establert.

- % de sol·licituds d'informació i permisos que no estaven actualitzats sobre el total de les sol·licituds.

Un 47,1% dels enquestats consideren que les seves sol·licituds han estat respostes en 24h, mentre que un 35,3% expressen que les seves sol·licituds han estat respostes entre un dia i una setmana. Respecte a la informació facilitada pel tècnic, un 86,7 % dels casos consideren que han obtingut la informació requerida i inclús més de laqual demanaven.

En relació amb les queixes i suggeriments, un 6,3% n'ha realitzat alguna i percep que ha estat escoltada en la majoria dels casos.

Pel que fa a la satisfacció amb el servei, un 13,4% dels enquestats no estarien satisfets amb el servei, un 26,7% estarien satisfets i hi hauria un percentatge del 60% molt satisfets amb el servei. Les propostes per tal de millorar el servei que ens proposen són; més atenció a les demandes, més presencia al servei (cercar un substitut per quan el tècnic no pugui estar) i augmentar l'horari de treball.

2.4 SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

Els compromisos que es va marcar el Servei d'Intermediació Laboral foren els següents:

- Garantim als candidats que els documents de l'empresa estaran en regla.

- Garantim a les empreses que la documentació dels candidats es troba en regla.

- A atendre als usuaris a l'hora pactada a la sol·licitud de cita prèvia.

- Garantim a les empreses que els currículums dels candidats es revisaran per enviar només aquells que compleixin amb els criteris requerits.

- A mantenir informats als usuaris registrats per correu electrònic de totes les ofertes que arribin a l'oficina.

I els indicadors per tal d'esbrinar si aquests compromisos es compleixen:

- % de sol·licituds d'informació, queixes i suggeriments en un termini màxim de 24 hores sobre el total.

- % d'empreses fidelitzades.

- Nombre d'usuaris atesos.

- Nombre d'ofertes gestionades

- Nombre de candidats presentats

Els enquestats consideren que les seves sol·licituds són respostes en major percentatge (al voltant d'un 54,5 %) en menys de 24h, mentre que només un 27,3% consideren que són respostes entre un dia i una setmana.

En relació amb la informació que s'ofereix, un 70% dels enquestats consideren que han rebut la informació o fins i tot més informació de la que sol·licitaven.

Un 7,7% dels enquestats exposaven haver presentat alguna queixa o suggeriment i el 66,7 % considera que ha estat tinguda en compte.

Un 75% dels enquestats perceben que han estat atesos a l'hora pactada en cita prèvia. A més, un 28,6% dels enquestats estarien satisfets amb el servei i un 57,1% molt satisfets amb el servei, enfront un 10% dels enquestats que no estarien satisfets amb el servei.

També, és rellevant el fet que al voltant d'un 58,3% dels enquestats consideren que reben informació sobre ofertes que s'ajusti al seu perfil professional i un 41,7% valora que no.

2.5 OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Els compromisos que es va marcar l'Oficina d'Atenció Ciutadana foren els següents:

- Respondre amb la major rapidesa possible les sol·licituds, ja sigui afirmativament o desestimant-les.

- Actualitzar diàriament la informació a nivell d'oficina.

- Atendre als usuaris que tenen barreres lingüístiques en anglès i romanès.

I els indicadors per tal d'esbrinar si aquests compromisos es compleixen:

% de sol·licituds respostes en menys de 30 dies sobre el total.

% d'usuaris atesos en l'idioma requerit.

% de sol·licituds resoltes sobre el total de sol·licituds (ja sigui estimant-les o desestimant-les)

Al voltant d'un 67% dels enquestats consideren que les seves sol·licituds són

respostes en menys de 24h, mentre que aproximadament un 20% consideren que tarden entre un dia i dues setmanes. No obstant, al voltant d'un 12,5% considera que s'ha tardat més de 30 dies en respondre la seva sol·licitud.

Un 78,5% dels enquestats perceben que han rebut la informació sol·licitada o inclús més. I tan sols un 28,6% expressa haver realitzat alguna queixa o suggeriment.

En relació amb la satisfacció amb el servei, un 11,8% no estarien satisfets amb el servei, enfront un 23,6% que sí que ho estarien i un altre 64,7% que estarien molt satisfets amb elservei.

2.6 PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL

Els compromisos que es va marcar el Punt d'Informació Juvenil van ser els següents:

- Ser portada d'entrada a la informació juvenil
- Impulsar accions i serveis per a l'ocupació juvenil
- Oferir activitats a demanda
- Tramitar carnets
- Facilitar l'ús lliure, la cessió i el lloguer dels seus espais
- Treballar braç en braç amb els Punts JIP "Jove, Informa't i Participa"

I els indicadors per tal d'esbrinar si aquests compromisos es compleixen:

- % de sol·licituds d'informació, queixes i suggeriments en un termini màxim de 24 hores sobre el total.
- % d'empreses fidelitzades.
- Nombre d'usuaris atesos.
- Nombre d'ofertes gestionades
- Nombre de candidats presentats

Els enquestats consideren que les seves sol·licituds són respostes en major percentatge (al voltant d'un 40 %) en menys de 24h, mentre que només un 20% consideren que són respostes entre un dia i una setmana.

En relació amb la informació que s'ha donat, un 40% dels enquestats consideren que han rebut la informació o inclús més informació de la que sol·licitaven.

Un 50% dels enquestats exposaven haver presentat alguna queixa o suggeriment i el

50 % considera que ha estat tinguda en compte.

En relació amb la satisfacció amb el servei, un 28,6% no estarien satisfets amb el servei, enfront un 42,9% que sí que ho estarien i un altre 28,6% que estarien molt satisfets amb elservei.

3. OPORTUNITATS DE MILLORA

S'ha pogut observar mitjançant les respostes dels enquestats i enquestades, i veient el tipus de sol·licituds realitzades per la ciutadania als serveis d'Oficina d'Atenció Ciutadana, les Biblioteques, Serveis Agraris, Joventut i de Turisme:

1. En el servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana existeix desconeixement per part de la ciutadania d'allò que es fa des dels serveis públics municipals, fent-se palès la necessitat d'una major difusió de les cartes de serveis d'aquells serveis públics que en tenen.

2. En les Biblioteques es proposa ampliar l'horari d'atenció al públic. També es detecta que un gran de persones que han respost l'enquesta són usuàries del servei.

3. En els Serveis Agraris s'ha de tenir més en compte que més del 33 % de sol·licituds respostes en menys de 7 dies laborables amb el tema del Cadastre i s'ha d'augmentar el % de persones satisfetes amb el servei en relació amb el total de persones enquestades. També se sol·licita que es done informació més precisa i que hi hagi personal a l'Oficina i visitant els cultius.

4. En l'àrea de Joventut hi ha molta gent que no té clara la informació que se li proporciona, per tant, s'hauria de millorar aquesta avaluació.

5. En el Servei d'Orientació Laboral que només un 54.5% dels enquestats reben la resposta el mateix dia, per tant, es podria treballar per ampliar aquest percentatge i millorar la satisfacció.

6. Per acabar, en el servei de Turisme es veu rellevant la necessitat d'una major presència de treballadors i més competents en algunes matèries i també que l'Oficina de Turisme pugui desenvolupar algunes funcions d'Oficina Delegada de l'Ajuntament.

4. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

La valoració global de l'assoliment dels compromisos establerts pels serveis municipals que disposen de Carta de Serveis, és positiva. Tots els serveis han assolit, en general, entre el 70 i el 100% de compliment dels compromisos que s'havien establert.

El nombre de persones que ha participat aquest any a l'avaluació de les cartes de serveis ha estat de 49, 16 menys que l'any passat. Per tant, s'observa un descens de prop d'un 20% en la participació ciutadana. També s'observa que prop d'un 50% de les persones que han respost tenen entre 40 i 54 anys.

S'ha pogut observar que, en alguns casos, existeix desconeixement de les competències que té i dels serveis que ofereix cadascú. Altrament, s'han fet propostes de millora per a poder donar una major eficàcia en el servei; augment de l'horari laboral, millora en l'atenció, respondre amb més rapides a les peticions, augmentar la competència dels treballadors en algunes matèries, etc.

En aquest sentit, enguany novament es considera que la realització d'una reunió ciutadana en la qual els usuaris i usuàries poguessin opinar respecte al funcionament i satisfacció amb els serveis municipals beneficiaria l'avaluació dels mateixos i el debat al respecte dels suggeriments que es realitzessin. També oferiria un espai on es podria explicar què fa cada servei. Això no obstant, a causa de la situació de covid-19, enguany no s'ha pogut contemplar aquesta opció.

Es proposa, per a la següent avaluació de les Cartes de Serveis, realitzar una assemblea ciutadana per tal de:

1. Millorar la qualitat de l'avaluació.

2. Oferir un espai de participació ciutadana més proper que sigui un espai obert de debat.

3. Apropar l'administració local i l'avaluació de polítiques públiques a la ciutadania.

Reiterar que les Cartes de Serveis són eines que han de servir per a millorar el funcionament dels serveis públics i que, per aquest fet, han d'estar en continu moviment, recomanant que es continuïn avaluant i reformulant anualment els compromisos establerts.