



Darrera actualització: abril de 2013

ÀMBIT/S
<input checked="" type="checkbox"/> ECONÒMIC <input checked="" type="checkbox"/> SOCIAL <input type="checkbox"/> MEDIAMBIENTAL <input checked="" type="checkbox"/> GOVERNANÇA
TITOL
ENQUESTA SATISFACCIÓ SERVEI DE L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE
DESCRIPCIÓ
<p>DATA D'INICI: Gener de 2012</p> <p>L'Oficina Local d'Habitatge (OLH) funciona com a una oficina tramitadora i també com a oficina d'informació a la ciutadania per a temes específics d'habitatges.</p> <p>Des que va començar a donar servei a la ciutadania l'any 2008 fins a l'actualitat ha anat augmentant el volum de tramitació i ha diversificat en gran mesura el catàleg de tràmits que realitza.</p> <p>Per tal de millorar el servei d'atenció, a finals de 2011 varem decidir elaborar un full d'enquesta amb poques preguntes molt senzilles per tal que tothom que vingui a l'oficina pugui deixar-nos la seva opinió sobre el tracte i l'atenció rebuda.</p> <p>Alhora incorporem preguntes sobre com ens ha conegut i també sobre el tema que ha vingut a gestionar a l'OLH. (vegeu en l'apartat "Més informació" el model del full d'enquesta)</p> <p>L'objectiu d'aquesta enquesta és doble:</p> <ul style="list-style-type: none">- d'una banda, millorar en l'atenció a la ciutadania: conèixer en quins aspectes hem de millorar.- d'altra banda, conèixer quin és el perfil del nostre públic i per quins mitjans tenen coneixement de l'OLH per tal de saber quins són els canals més efectius per donar-nos a conèixer entre la ciutadania. <p>La metodologia seguida és molt senzilla:</p> <ul style="list-style-type: none">- Els fulls d'enquesta s'han imprimit en papers A-4 de color (any 2012, verd; aquest 2013 rosa) per fer-los més visibles.- Els fulls es troben en un lloc ben visible del moble-mostrador de l'OLH (on hi ha tots els impresos i fulletons de temàtica diversa) i també a totes les taules dels treballadors/es de l'OLH.- Les persones que venen a l'OLH poden agafar un full i emplenar-lo de forma totalment anònima un cop han estat atesos, o bé poden endur-se'l i portar-lo un altre dia.- Els fulls ja emplenats són dipositats pel propi ciutadà/ana en una safata que es troba en el moble de l'OLH (així es garanteix la seva privacitat, en tant que no ha de donar el full a cap treballador/a en concret).



- Trimestralment, una auxiliar administrativa bolca les dades rebudes en un full de càlcul per tal que puguin ser analitzades.

SITUACIÓ ACTUAL – GRAU D'IMPLANTACIÓ

El projecte es va iniciar el 2012 i el mantenim aquest 2013.

El grau de resposta no és gaire elevat (a data d'avui tenim un total de 30 fulls d'enquesta resposts).

El principal motiu d'aquest baix nivell de resposta el trobem en el fet que, quan oferim la possibilitat de respondre l'enquesta al ciutadà/ana, la majoria ens diu que en aquell moment no disposa de gaire temps, que s'ho enduu a casa i ja ho portarà i, a no ser que hagi de tornar per un altre tràmit, no ens ho fan arribar. Les respostes que tenim són sobretot de persones que ho responen al moment i ens deixen el full abans de marxar de l'OLH.

Tanmateix, tothom a qui ho hem ofert, tant el que respon l'enquesta, com el que se l'enduu i ja no torna, ens ha transmès la seva valoració molt positiva del fet que se'ls doni aquesta opció de deixar constància de la seva opinió a través d'aquests fulls.

Per aquest motiu, hem pensat continuar amb el servei però durant el segon semestre de 2013 ho complementarem amb una enquesta telefònica: seleccionarem aleatòriament diversos expedients de tot tipus de tràmits d'habitatge realitzats des de la nostra OLH (ajuts, borsa de lloguer, cèdules d'habitabilitat, reagrupaments, inspeccions d'habitatges, etc) i ens adreçarem als titulars del tràmit per fer-los un qüestionari telefònic sobre el servei i l'atenció rebuda.

En no ser ja un qüestionari "anònim" desconeixem quin grau d'acceptació tindrà, però per l'experiència d'altres OLH que així ho estan fent, pensem que pot ser positiu i enriquidor.

INDICADORS - RESULTATS

Les dades més rellevants obtingudes de l'enquesta són:

De les persones que han indicat el seu sexe i edat en el full d'enquesta tenim que el 72% són dones i un 28% homes. L'edat promig és de 43 anys.

Pel que fa al temps d'espera, el 50% indica que ha hagut d'espera menys de 2 minuts en ser atès i l'altre 50%, entre 2 i 10 minuts. Només hi ha un cas que indica entre 10 i 30 minuts.

Sobre la forma en què han conegut l'OLH:

El 40% indica que ha estat a través d'un conegut, familiar o amic.

Un 17% a través del web

Un 13% a través de l'OAC

Un 20% per altres canals

I un 10% no respon aquesta pregunta.

Sobre el motiu de la seva visita a l'OLH, hi ha molta heterogeneïtat, cosa molt normal, donada la gran diversitat de tràmits que atenem:

Un 30% per temes de protecció oficial

Un 26 % per borsa de lloguer

Un 14% per cèdules

Un 10% per ajuts



I un 20% per altres temes

La puntuació que atorguen a l'OLH pel tracte rebut és, en promig, d'un 9,4.



MÉS INFORMACIÓ

Oficina Local d'Habitatge
C. Josep Llanza, 1-7 2a planta
Tel. 93 816 90 31
habitatge@vilanova.cat
[http://www.vilanova.cat/html/tema/urbanisme i habitatge/olh_main.html](http://www.vilanova.cat/html/tema/urbanisme_i_habitatge/olh_main.html)

 Oficina Local d'Habitatge Borsa de Mediació pel Lloguer Social Vilanova i la Geltrú <small>Carrer Llanza, 1-7, Zona Plaça Vilanova i la Geltrú, 08800 Telèfon: 93 816 90 31 habitatge@vilanova.cat</small>		 AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú	
ENQUESTA SOBRE EL SERVEI DE L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE			
Data: <input type="text"/>			
DADES PERSONALS			
Home <input type="checkbox"/>		EDAT	
Dona <input type="checkbox"/>			
MOTIU VISITA:			
<input type="checkbox"/> Borsa de Lloguer Social	<input type="checkbox"/> Informe reagrupament familiar		
<input type="checkbox"/> Cèdules d'habitabilitat	<input type="checkbox"/> Registre de sol·licitants d'habitatge protegit		
<input type="checkbox"/> Ajuts al lloguer / rehabilitació	<input type="checkbox"/> Altres _____		
COM HEU CONEGUT LA NOSTRA OFICINA?			
<input type="checkbox"/> DAC	<input type="checkbox"/> Conegut familiar/amic	<input type="checkbox"/> Telèfon 012	<input type="checkbox"/> Web Generalitat
Altres mitjans <input type="checkbox"/> : _____			
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS			
Menys de 2 minuts	<input type="checkbox"/>		
De 2 a 10 minuts	<input type="checkbox"/>		
De 10 a 30 minuts	<input type="checkbox"/>		
Més de 30 minuts	<input type="checkbox"/>		
VALOREU DE 0 A 10 (0 gens satisfactori - 10 molt satisfactori) L'ATENCIÓ REBUDA:		<input type="text"/>	<input type="text"/>
COMENTARIS I SUGGERIMENTS			
<input type="text"/>			
Us agraïm la vostra col·laboració			
Podeu continuar amb els comentaris a la plana del darrera			