

Compromisos Oficina Atenció a la Ciutadania

AGILITAT EN LA GESTIÓ

1. Us atendrem abans de 10 minuts a l'OAC en un 80% dels casos.
 - Indicador associat: percentatge de persones ateses abans de 10 minuts.
 - Indicador associat: mitjana de temps d'espera presencial.
2. Responem, en un termini màxim de 2 dies hàbils, a les consultes d'informació de ciutat i tràmits rebudes a la nostra bústia electrònica.
 - Indicador associat: percentatge de respostes dins del termini compromès.
 - Indicador associat: mitjana de temps de resposta.

EFICIÈNCIA

3. Corregim els errors sobre tràmits detectats a la web en un termini màxim de 48 hores des de la rebuda de l'avís.
 - Indicador associat: percentatge de correccions dins del termini compromès.
4. Si triguem més de dos minuts a trobar la informació municipal que necessiteu, podeu demanar que us truquem nosaltres.
 - Indicador associat: nombre de trucades realitzades des del servei per donar informació.
5. Us enviem a casa els formularis i la informació sobre tràmits municipals que ens demaneu per telèfon, en el termini màxim d'una setmana.
 - Indicador associat: percentatge d'enviaments dins del termini compromès.

MILLORA CONTÍNUA

6. Mesurem com a mínim un cop l'any la vostra satisfacció, per revisar i implantar millores al nostre servei.
 - Indicador associat: grau de satisfacció de la ciutadania en les enquestes.
7. Atenem i responem a les queixes rebudes sobre el servei en un termini màxim de 15 dies.
 - Indicador associat: percentatge de queixes contestades dins del termini compromès.

TRANSPARÈNCIA

8. Editem un butlletí municipal per tot el municipi, i si us hi subscriuiu us el fem arribar a la vostra bústia de correu electrònic.
 - Indicador associat: nº de subscriptors per nº de butlletins enviats.
9. Publiquem semestralment els indicadors que donen fe del compliment d'aquests compromisos a www.palau-saverdera.cat.
 - Indicador associat: publicació semestral de les dades.