

CARTA DE SERVEIS

SEVEIS
BENESTAR
SOCIAL



AJUNTAMENT DE
VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

PERFIL DELS ENQUESTATS

RESPOSTES:

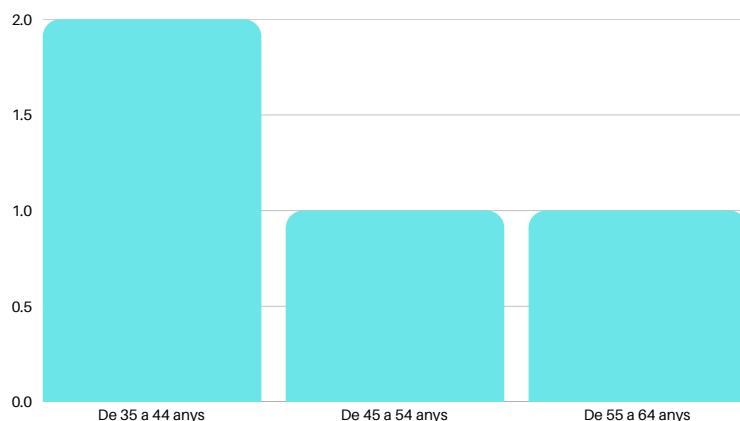
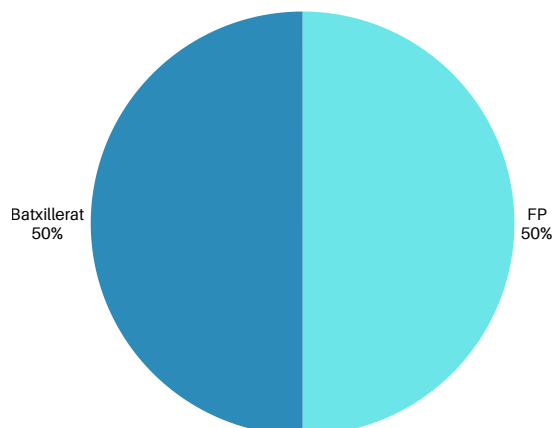
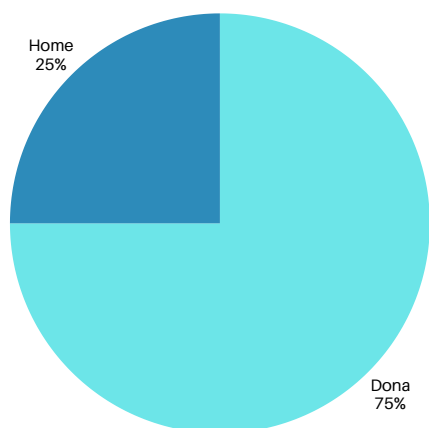
Gènere:

Edat

Empadronament a Viladecavalls:

Situació laboral:

Nivell d'estudis:



100% dels enquestats están empadronats a Viladecavalls.

Situació laboral en actiu

Totes les persones que han participat ha sigut ateses al casc urbà

CARTA DE SERVEIS

SEVEIS
BENESTAR
SOCIAL



AJUNTAMENT DE
VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

Compromís 1. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la competència professional del personal que l'ha atès/a sigui igual o superior a 8 punts sobre 10

ATENCIÓ PROFESSIONAL

He pogut explicar la meva situació necessitats amb claredat:

D'acord	Totalment d'acord	Ni d'acord ni en desacord
2	2	-

Les indicacions rebudes m'han ajudat a entendre els passos a seguir:

D'acord	Totalment d'acord	En desacord
2	1	1

Les meves dades personals s'han tractat amb confidencialitat:

D'acord	Totalment d'acord	Ni d'acord ni en desacord
1	2	1



CARTA DE SERVEIS

SEVEIS
BENESTAR
SOCIAL



AJUNTAMENT DE
VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

Compromís 2. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda sigui igual o superior a 8 punts sobre 10

Compromís 5. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la qualitat de la informació rebuda sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10

INFORMACIÓ I TRÀMITS

La informació rebuda sobre els serveis i prestacions ha estat:

Útil, Suficient	Suficient	Insuficient
1	1	1

He entès els requisits i documentació necessària per als tràmits:

D'acord	Totalment d'acord	Ni d'acord ni en desacord	
	1	1	1

He rebut informació sobre el seguiment de la meva sol·licitud:

No	Sí
-	3



CARTA DE SERVEIS

SEVEIS
BENESTAR
SOCIAL



AJUNTAMENT DE
VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

Compromís 3. Atendre al 85% de les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la sol·licitud

ACCÉS I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

He pogut arribar al punt d'atenció sense dificultats
En cas de "No", indiqueu motiu

No	Sí
0	4
-	-

La sala d'espera era còmode?
En cas de "No", indiqueu motiu

No	Sí
1	3
mobiliari	-

L'espai de la visita era còmode?
En cas de "No", indiqueu motiu

No	Sí
-	3
-	-

He estat atesa en un termini adequat des de la sol·licitud de cita:

D'acord	Totalment d'acord	Ni d'acord ni en desacord
1	1	1

Temps d'espera en arribar a la cita:

-15 min	+15min
3	-

CARTA DE SERVEIS

SEVEIS
BENESTAR
SOCIAL



AJUNTAMENT DE
VILADECAVALLS

ENQUESTA PARTICIPA 311

RESPOSTES

Compromís 4. Resoldre el 85% de les peticions dels ajuts d'urgència social en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la sol·licitud

SATISFACCIÓ GLOBAL

En general, estic satisfet/a amb el servei rebut:

D'acord	Totalment d'acord	Ni d'acord ni en desacord
1	1	-

OBSERVACIONS I SUGGERIMENTS

Aquest camp no ha esta emplenat pels usuaris

