

Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'Oficina del Síndic Personer

Avaluació any 2019

Les administracions públiques, en l'esforç per aconseguir els seus objectius i adaptar la seva capacitat de resposta a les demandes i expectatives de la ciutadania, han dissenyat diverses estratègies de millora basades en polítiques de qualitat. Un dels instruments per a la gestió de la qualitat centrada en la ciutadania i la seva satisfacció en la prestació dels serveis és la Carta de Servei.

L'1 de gener de 2019 va entrar en vigor la Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'Oficina del Síndic Personer amb l'objectiu de promoure la millora de la qualitat dels serveis que oferim a la ciutadania. Aquesta carta explicita un conjunt de compromisos de qualitat i uns indicadors per mesurar el seu compliment, entre ells una enquesta de satisfacció per a les visites a l'oficina del síndic.



Els resultats obtinguts en el primer any de funcionament són prou satisfactoris i, al mateix temps, identifiquen alguns aspectes a millorar. Després d'aquesta experiència dels primers dotze mesos, s'ha decidit mantenir tots els valors objectiu fixats en els **indicadors de compliment dels compromisos de qualitat**.

En la taula que segueix a continuació es presenta un detall dels compromisos adquirits, els indicadors a través dels quals es mesuren i els valors "objectiu" i "real" corresponents als 12 mesos de l'any 2019.

Resultats indicadors de gestió

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real	Incompliments	
Temps mitjà d'espera	Nº dies des de petició fins a visita	10	5,1	●	6 ●
Temps d'admissió de la queixa	Nº dies en informar acceptació queixa	7	4,4	●	0 ●
Temps de proveïment d'informació	Nº dies en demanar informació a serveis municipals	15	5,1	●	0 ●
Temps de resolució de la queixa	Nº dies per emetre resolució des de recepció informe	15	11,2	●	7 ●

Compromís	Indicador: enquesta de satisfacció	Objectiu	Real
Satisfacció amb l'atenció rebuda	Puntuació mitjana s/ atenció rebuda	4	4,8
Confort de les instal·lacions	Percepció de comoditat de les instal·lacions	4	4,8

Dels 13 casos en els que no s'han assolit els objectius, 6 casos corresponen al "Temps d'espera" entre la data en que es va sol·licitar la visita i la data en que va tenir lloc la visita, i 7 casos a "Temps de resolució de la queixa". Analitzats un a un aquests incompliments, s'han identificats raons que justifiquen els incompliments en tots els casos, per a la qual cosa no es planteja adoptar cap mesura correctora.

Al mateix temps, tal com es pot veure en la taula següent, els resultats de l'**enquesta d'avaluació del servei** per part dels seus usuaris, presenta uns resultats molt positius. El col·lectiu d'usuaris que han posat una queixa davant l'oficina del síndic, puntuen en servei amb un 4,8 sobre 5. Entre les persones que han fet una consulta a l'oficina, la puntuació mitjana se situa també en un 4,8 sobre 5.

Resultats enquesta d'avaluació del servei

	Objectiu (1 a 5)	Real queixes	Real consultes
Facilitat per establir contacte amb l'oficina del síndic personer	4	4,8	4,9
Facilitat per obtenir el dia i hora de visita desitjats	4	4,8	4,7
Temps d'espera	4	4,6	4,9
Confort de les instal·lacions	4	4,8	4,7
Tracte rebut	4	4,8	4,9
Confidencialitat de la visita	4	4,8	4,8
Informació rebuda, assessorament, atenció durant la visita	4	4,8	4,9
Nivell en que recomanaria aquest servei a un conegut o familiar	4	4,7	4,8
PUNTUACIÓ MITJANA (1 a 5)	4	4,8	4,8
Número de respostes a l'enquesta		53	19