
CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS

Enquestes de satisfacció dels serveis municipals

INFORME RETORN DE RESULTATS 2024



Ajuntament
de Begues

 **AMB** Agència de
Transparència

ÍNDEX

Presentació retorn de resultats de les enquestes de satisfacció dels serveis municipals 2024	pàg. 04
Arxiu Municipal.....	pàg. 07
Informe de valoració.....	pàg. 15
Centre Civic El Roure.....	pàg. 17
Informe de valoració.....	pàg. 27
L'Espai Nou.....	pàg. 28
Informe de valoració.....	pàg. 38
Jutjat de Pau i Registre civil	pàg. 40
Informe de valoració.....	pàg. 46
Llar d'Infants El Guinyol.....	pàg. 48
Informe de valoració.....	pàg. 64
Medi Ambient i Deixalleria Municipal	pàg. 66
Informe de valoració.....	pàg. 74
OAC i Padró	pàg. 75
Informe de valoració.....	pàg. 84
Piscina Municipal	pàg. 88
Informe de valoració.....	pàg. 98
Policia Local.....	pàg. 100
Informe de valoració.....	pàg. 109
Punt Jove	pàg. 110
Informe de valoració.....	pàg. 121
Servei d'Ocupació Local	pàg. 122
Informe de valoració.....	pàg. 129
Servei de Suport a les Entitats.....	pàg. 130
Informe de valoració.....	pàg. 140
Serveis Socials.....	pàg. 142
Informe de valoració.....	pàg. 149
Urbanisme	pàg. 151
Informe de valoració.....	pàg. 158
Propostes de millora del procés de recollida d'enquestes	pàg. 160

CARTES DE SERVEIS

Enquestes de satisfacció dels serveis municipals

PRESENTACIÓ DEL RETORN DE RESULTATS 2024

ENQUESTES SATISFACCIÓ DELS SERVEIS MUNICIPALS

L'any 2019, l'Ajuntament de Begues va aprovar les Cartes de Servei d'un total de 16 serveis municipals, amb la voluntat de posar a l'abast de la ciutadania un sistema d'anàlisi qualitatiu dels mateixos.

Per poder donar serveis de qualitat cal tenir en compte l'opinió de la ciutadania envers aquests serveis i incloure-la en la millora de la qualitat de l'atenció i els serveis que prestem des de l'administració local.

Per això, l'any 2022 es van elaborar un seguit d'enquestes, que avaluaven 14 serveis relacionats amb les Cartes. Durant 3 mesos, de gener a març de 2022, es van posar a l'abast de la ciutadania tant presencialment, com telemàticament a través de la plataforma de participació Participa 311. D'aquest procés en va sorgir un primer informe de valoració dels serveis municipals que actualment es pot consultar al web municipal.

Amb la voluntat de seguir amb el procés d'avaluació dels serveis municipals i, amb el precedent de l'any 2022, aquest any 2024 ha tingut lloc el segon procés d'avaluació dels 14 serveis municipals vinculats a les Cartes de serveis aprovades l'any 2019, durant el període d'un mes que ha anat del 12 de juny al 14 de juliol.

Es van revisar les enquestes de l'anterior edició, fent-les més dinàmiques i de més fàcil resposta i, es va fer un treball intern per tal que s'aconseguissin un nombre major de respostes, ja que aquest era un dels punts febles de l'anterior edició.

Gràcies a aquesta feina prèvia, s'ha aconseguit que, de la gran majoria de serveis haguem obtingut un augment en quan a les enquestes recollides i, per tant, ha pogut donar lloc a que els resultats puguin ser més significatius i que les conclusions siguin més ajustades a la realitat de cada servei.

En aquest informe hi trobareu el buidatge dels resultats de les enquestes per cadascun dels serveis, seguit d'un anàlisi tècnic dels resultats i les propostes de millora de cada servei.

Amb actuacions com aquesta reforcem el nostre compromís per un administració oberta, transparent, amb voluntat de millora constant i al servei de la ciutadania.

Maria Llauredó i Fornt

Tinenta d'alcaldia de Benestar i acció social i d'Administració oberta.
Ajuntament de Begues

Novembre de 2024

Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

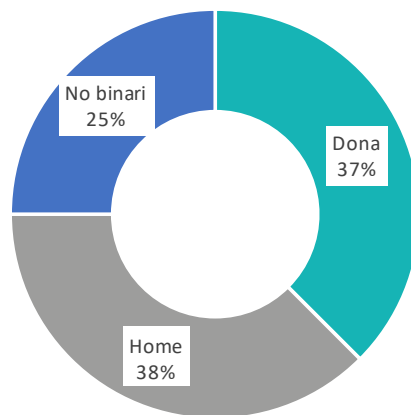
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024
**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**
Arxiu municipal

Valoració Serveis Municipals

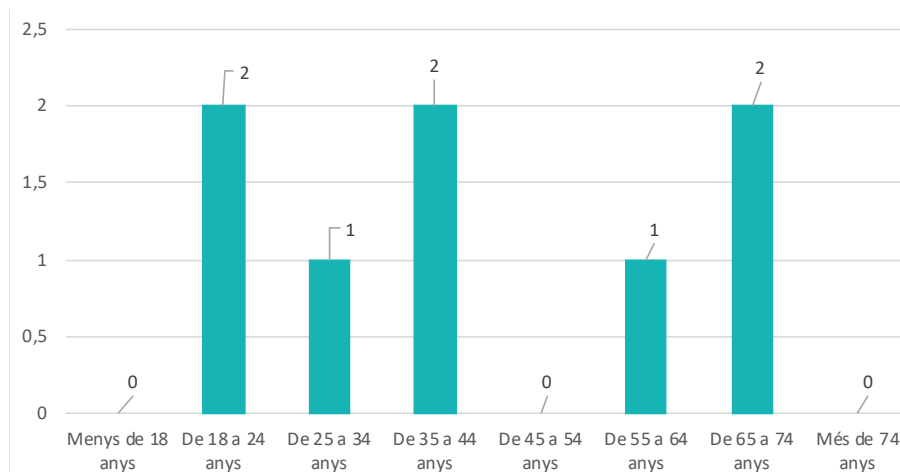
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Nombre d'enquestes rebudes: 8 (7 en format digital i 1 en paper)

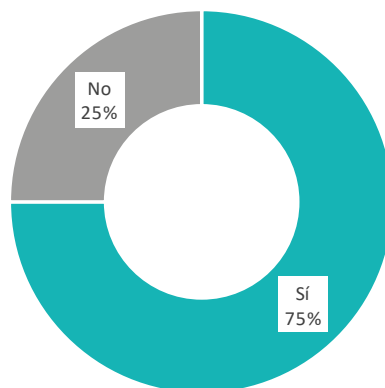
Gènere amb el que t'identifiques



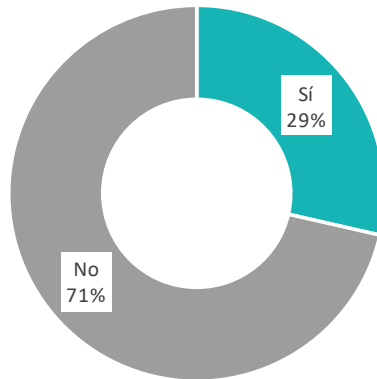
Edat



Estàs empadronat/da a Begues?



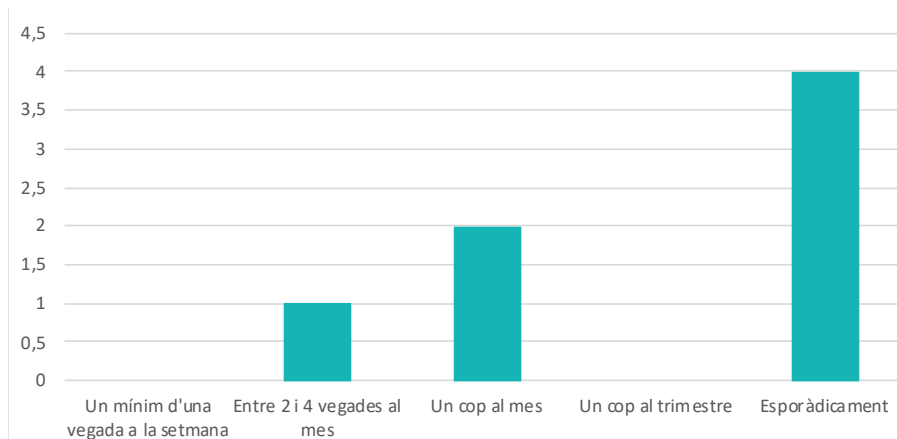
És el primer cop que fas ús del servei?



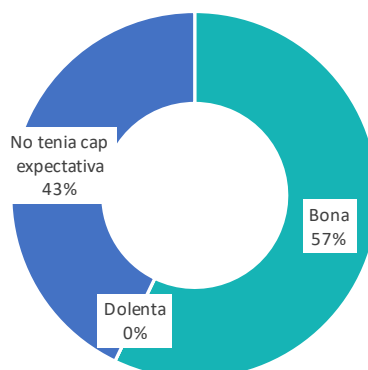
En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

- Consulta de documentació

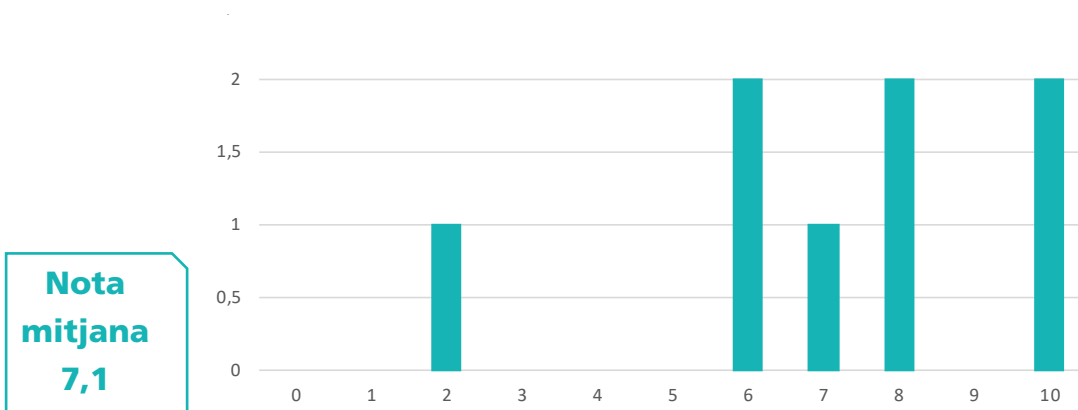
Amb quina freqüència fas ús del servei?



Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



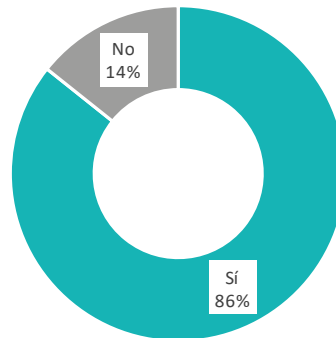
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- L'atenció
- El tracte i l'eficiència de les persones que t'atenen i de l'arxivera
- L'atenció del personal
- L'ajuda en la cerca de documentació
- L'accessibilitat
- L'abundant documentació

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Ampliar l'horari d'atenció
- Obrir, almenys, un cop a la setmana
- Poder accedir-hi tant al matí com a la tarda
- Les llums de les taules de consulta
- La climatització

En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?

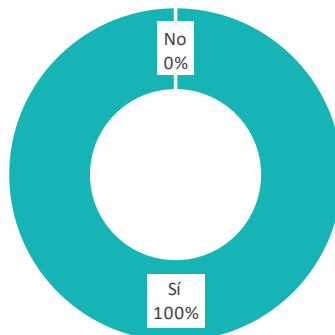


Valora l'atenció rebuda pel personal del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

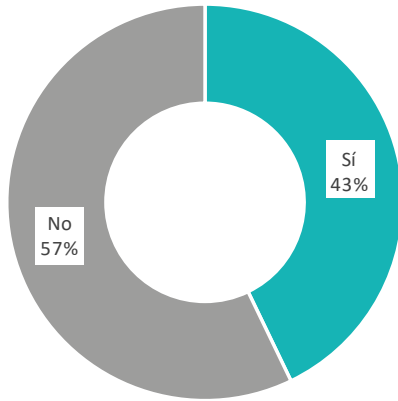


Nota mitjana
8,5

La informació rebuda ha estat clara, suficient i satisfactòria?



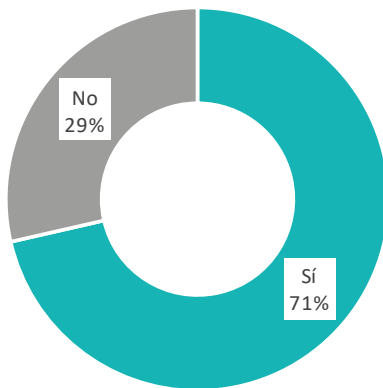
Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



En cas negatiu, per què?

- Hauria de ser més ampli
- És escàs
- Poc, perquè només obre una tarda al mes
- Faltaria l'opció d'obrir al matí

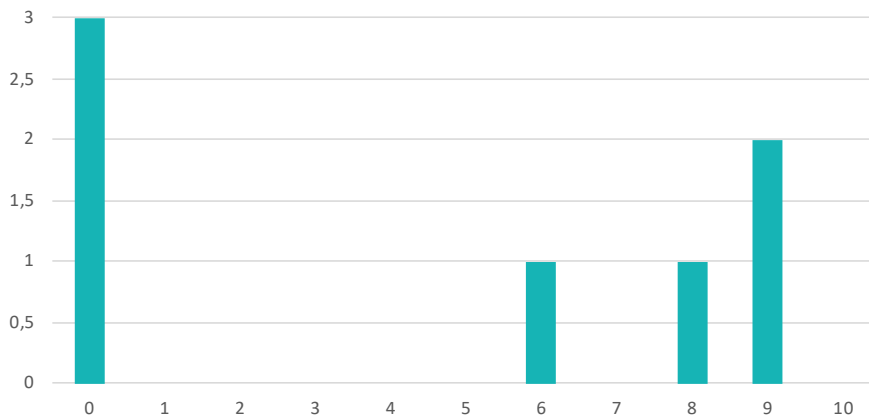
Has fet algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



En cas afirmatiu, quins?

- Demanar hora
- Demanar informació perquè la tinguin preparada el dia de la consulta
- Consultes sobre documents i petició de còpies digitals

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

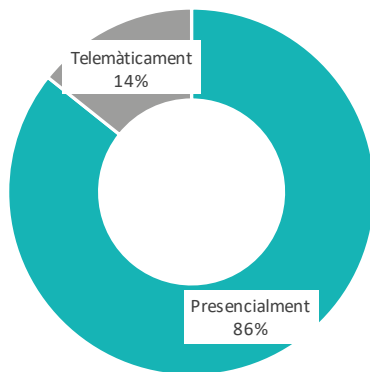


Nota mitjana
4,5

Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- Seria desitjable disposar d'accés a més documents digitalitzats

Com prefereixes fer les teves gestions?



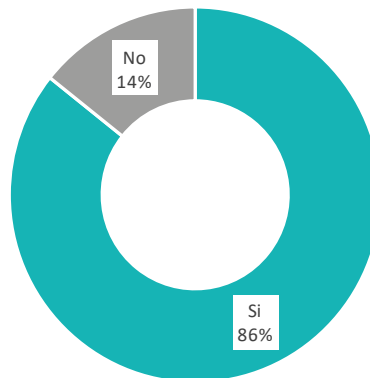
Motius per la presencialitat:

- Només es pot accedir presencialment als documents que necessito consultar
- Per comoditat
- L'atenció és més propera
- La major part de la documentació és en paper, no està digitalitzada

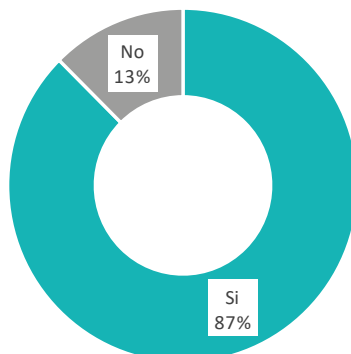
Motius per l'opció telemàtica:

- És més ràpida

T'ha resultat fàcil accedir a les nostres instal·lacions?



Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- Caldria ampliar els horaris
- Ampliar els dies de visita en diferents horaris

Informe elaborat per Patrícia Álvarez, arxivera de l'Oficina de Patrimoni cultural de la Diputació de Barcelona

Interpretació de les dades

1. A nivell de valoració del buidat de les enquestes, ho valorem positivament ja ens permet saber el que volen els nostres usuaris del servei. Gràcies a l'anterior enquesta de l'any 2022 hem pogut dur a terme algunes millores a l'arxiu municipal en aquests dos últims anys (aparell de reprografia a l'arxiu, adaptació de les taxes de reproducció de documents per entitats, potenciació de l'arxiu dins les xarxes comunicatives de l'Ajuntament).
2. L'actual enquesta l'han contestat vuit usuaris, tot i que l'arxiu és receptor de més consultes externes, en gran part de ciutadans que volen consultar llicències d'obres i als quals moltes vegades se'ls dona resposta des de l'ajuntament sense haver de passar per l'equipament de l'arxiu. Cal destacar que hi ha hagut increment de respostes respecte a l'enquesta de l'any 2022, on només van contestar tres persones.
3. A partir de les respostes rebudes queden patents els següents punts:
 - a. Respecte a l'any 2022, hem millorat pel que fa a la mitjana d'edat d'usuaris que han fet ús del servei, quedant constància d'un servei més transversal adreçat a usuaris de diverses franges d'edat. Tot i això, hem d'aconseguir arribar a més usuaris.
 - b. Un dels punts febles de l'arxiu és clarament l'horari d'obertura que durant aquests dos últims anys ha estat l'últim dimecres de mes per la tarda de 16 a 20 h. (tancat durant els mesos de juliol i agost).
 - c. Es reclama la climatització de la sala de consulta. Aquest problema ja ha quedat resolt durant els mesos d'estiu de 2024, ja que s'ha climatitzat el dipòsit i la sala de consulta de l'arxiu.
 - d. Es demanda més documentació digitalitzada i que aquesta sigui posada a disposició dels usuaris via internet.
 - e. Es sol·licita la millora de la il·luminació de les taules de consulta.
 - f. Es valora molt positivament l'atenció del personal de l'arxiu.

Propostes de millora

Tenint en compte els punts anteriors, es fan les següents propostes de millora:

1. Es proposa ampliar l'horari d'obertura de l'arxiu a dos dies al mes. És a dir, obrir públicament l'arxiu cada quinze dies els dimecres per la tarda. Es proposa fer una prova pilot durant 6 mesos i controlar si realment hi ha prou afluència d'usuaris com per obrir cada quinze dies.
2. Per tal d'arribar a un públic més jove, es proposa fer algun tipus d'activitat amb l'Institut d'ensenyament secundari de Begues. Es proposa una visita a l'arxiu municipal adreçada als estudiants de batxillerat per tal que coneguin les fonts primàries per l'estudi de la història del seu municipi.
3. Durant aquests dos anys s'ha continuat amb la digitalització de l'arxiu municipal. Ara com ara, des de Diputació de Barcelona s'està treballant per aconseguir poder penjar més continguts digitalitzats a internet més enllà del que hi ha penjat a dia d'avui ([Xarxa d'Arxius Municipals -- Cultura \(di-ba.cat\)](#)).
4. Caldria renovar el mobiliari de la sala de consulta i posar una taula pels usuaris amb punts de llum de renovats.

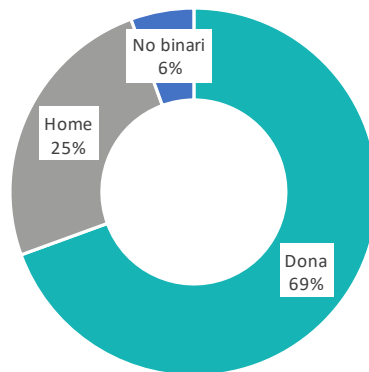
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024
**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues
Centre Cívic**

Valoració Serveis Municipals

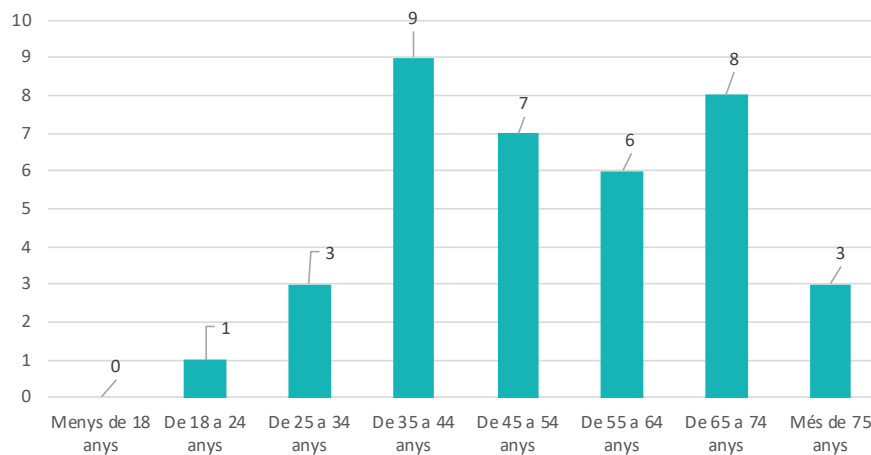
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Nombre d'enquestes rebudes: : 37 (31 en format digital i 6 en paper)

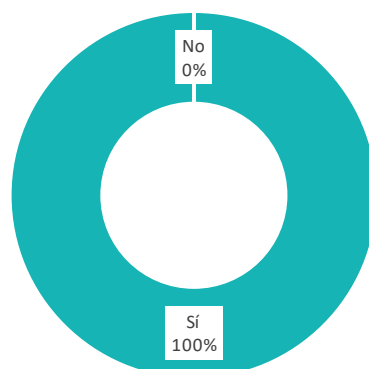
Gènere amb el que t'identifiques



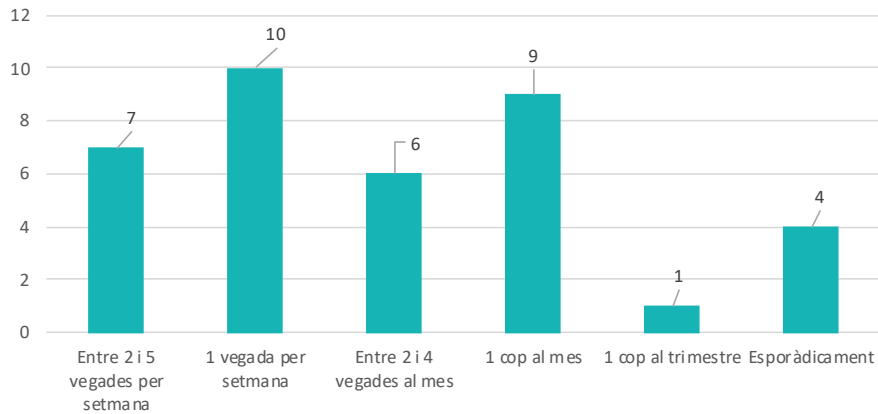
Edat



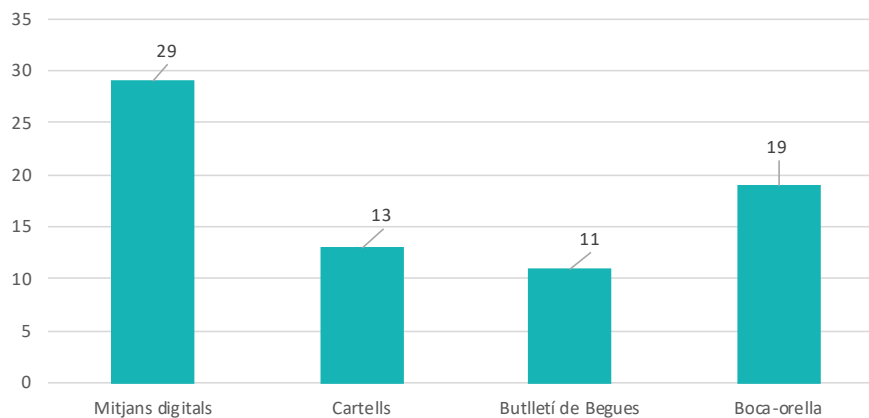
Estàs empadronat/da a Begues?



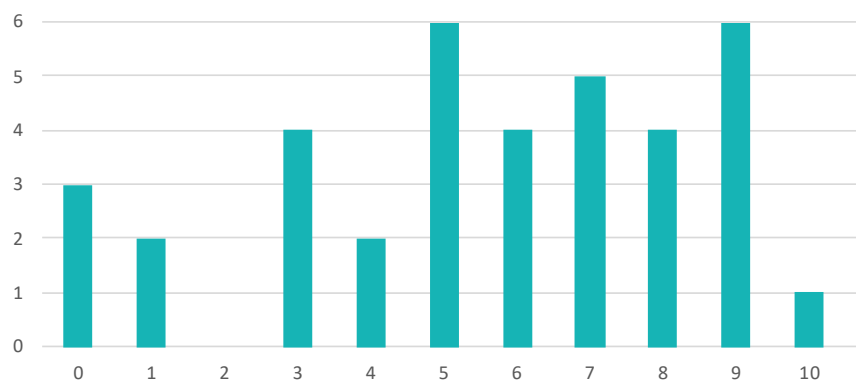
Si n'ets persona habitual, amb quina freqüència visites el Centre Cívic El Roure?



Con t'assabentes de les activitats que s'ofereixen al Centre Cívic El Roure?



Quin és el teu grau de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
5,5

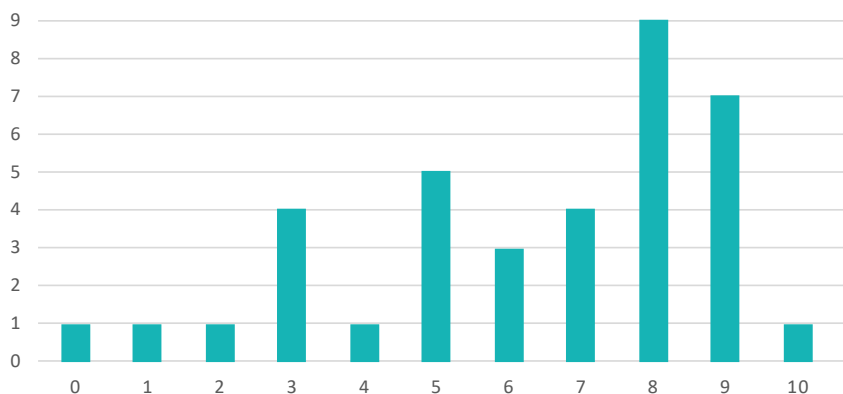
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- La sostenibilitat.
- La multifuncionalitat de les instal·lacions.
- La recepció.
- Disposar d'espais per portar a terme activitats encara que no estigui ben gestionat.
- L'atenció del personal.
- La localització i l'espai.
- Les instal·lacions i el seu manteniment.
- El teatre, tot i que hi ha poca oferta.
- El potencial de l'espai per fer més coses.
- Les activitats.
- La convivència.

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

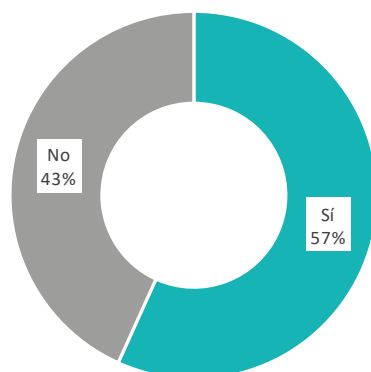
- El servei de bar.
- Obrir per vacances.
- L'Espai Nou a la planta baixa.
- Més activitats.
- Ampliar l'horari d'atenció al públic.
- Obrir els dos bucs d'assaig.
- Crear un espai on gent de totes les edats hi puguin estar, sense necessitat d'haver de participar en algun taller.
- Convertir-lo en un espai de lloc i convivència.
- Millorar el mètode de reserva d'espais.
- Que els grups que no són entitats registrades però que dinamitzen i fan activitats, també en puguin fer ús.
- Millorar els canals de comunicació, no tan dependents de les xarxes socials.
- Més oferta per als infants.
- Sortides d'emergència, sobretot per a la gent gran i persones amb mobilitat reduïda.

Quin és el teu grau de satisfacció general amb les activitats que programa el Centre Cívic? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

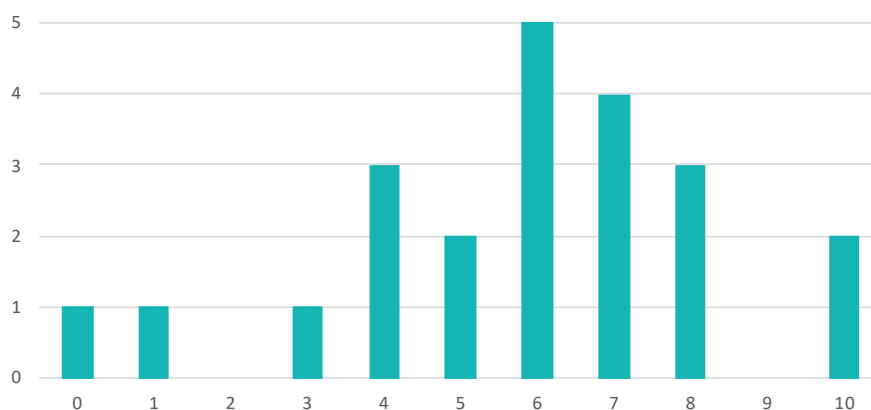


Nota mitjana
6,7

Coneixes el web centrecivichelroure.cat?



Valora el nivell de satisfacció amb els continguts que ofereix (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

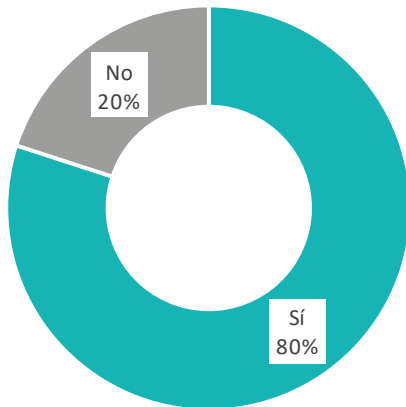


Nota mitjana
5,8

Què hi trobes a faltar a la web?

- Calendari d'ús dels espais per decidir quins fer servir.
- Alertes segons el tipus d'activitat.
- Que a l'agenda apareguin totes les activitats que s'hi fan, les organitzi qui les organitzi.
- Reservar espais en línia i de forma immediata.

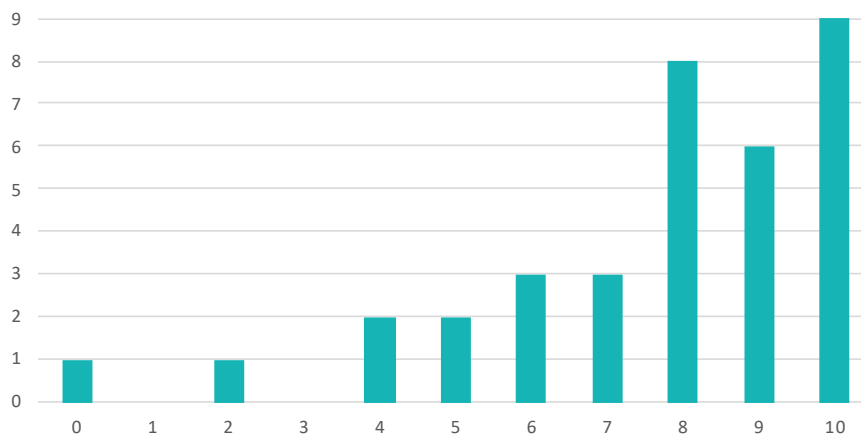
En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



Motius del no:

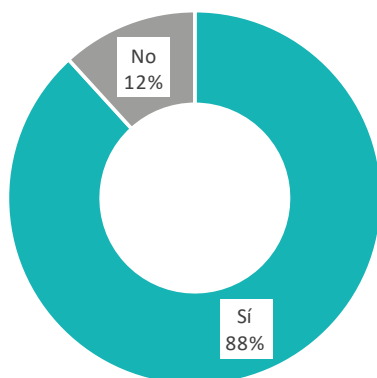
- No sempre hi ha algú.
- Sovint he hagut de sortir abans de la feina.
- Pels horaris.
- La no atenció a la meva gestió.

Valora l'atenció rebuda pel personal de recepció (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

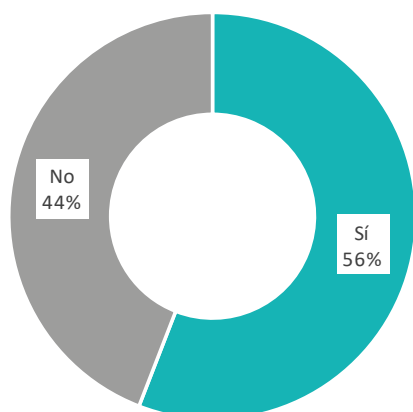


Nota mitjana
7,2

La informació rebuda ha estat suficient, clara i satisfactòria?



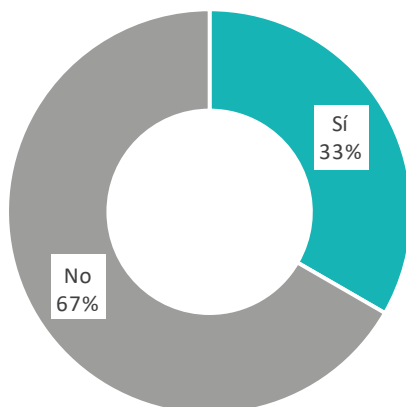
Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



Motius del no:

- És curt.
- Caldria adaptar-lo al temps lliure dels usuaris.
- Més dies d'atenció a les tardes.
- Atenció els caps de setmana.
- No s'adequa a les necessitats de les persones i les entitats

Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb aquest servei?



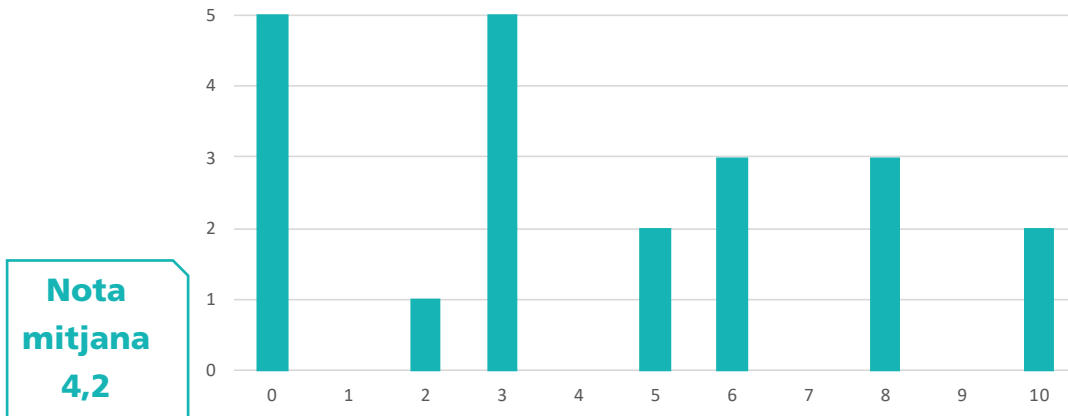
En cas afirmatiu, quins?

- Compres.
- Comprar entrades pel teatre.
- Tallers.
- Tràmits d'entitats locals.
- Instàncies.
- Sol·licituds d'espais, de tècnic de teatre i compra d'entrades.
- Reserva d'activitats per a infants.
- Inscripció a cursos per email.
- Serveis de copisteria.

Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

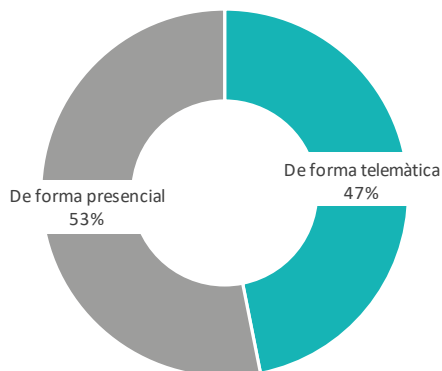
Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Trobes a faltar algun tràmit que no oferim de forma telemàtica relacionat amb el servei?

- Gestió més fàcil, propera i ràpida.
- Entrades.
- Poder veure els horaris de les sales i teatre lliures trimestralment, com a mínim.
- Suport a l'usuari o a qui encara no ho és.

Com prefereixes fer les teves gestions?



Motius per la presencialitat:

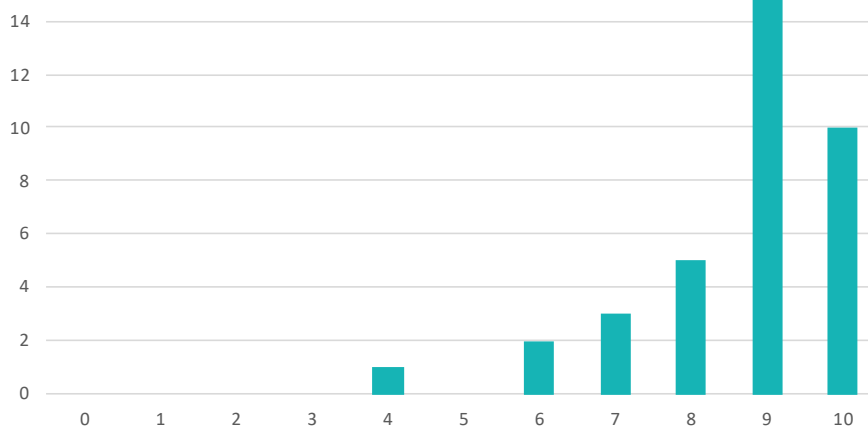
- És més fàcil fer les gestions.
- És més personal.
- Les gestions són més ràpides.
- Per com és de complicat fer-ho per internet.
- Prefereixo veure la cara de l'altra persona.

Motius per l'opció telemàtica:

- Per comoditat.
- És més ràpid i còmode, a més de flexible i permet la conciliació.
- Pel temps.
- Per evitar desplaçaments.
- Com no està obert els caps de setmana, és millor fer les gestions en línia.

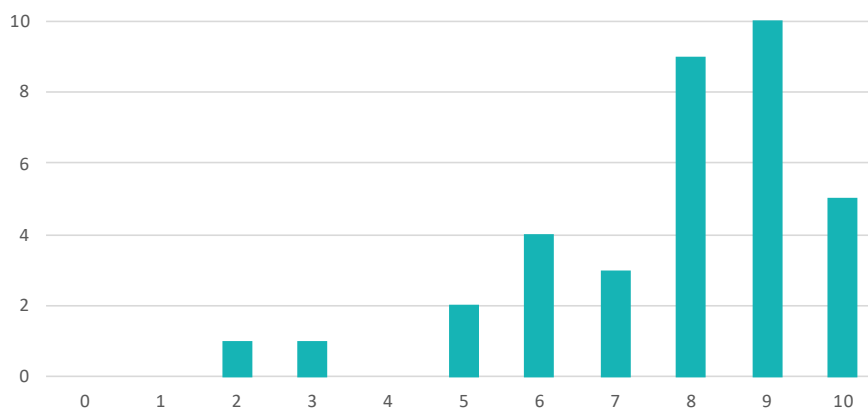
Valora la neteja de les instal·lacions (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

**Nota
mitjana
8,6**

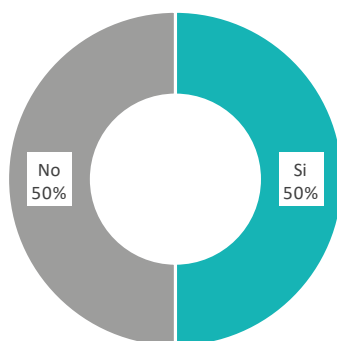


Valora la neteja dels lavabos (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

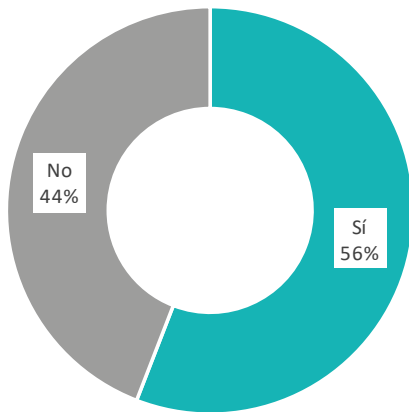
**Nota
mitjana
7,7**



Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius a aquest servei?



Recomanaries el servei a una altra persona?



Motius del no:

- O està tancat o no et deixen fer soroll. Els infants no poden ni jugar.
- Serveis molt justets.

Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- La gestió ha de ser més àgil i més propera als usuaris.
- L'Espai Nou hauria d'estar a la planta baixa.
- Omplir de contingut l'equipament.
- El bar-restaurant ha de respondre a les necessitats de la gent: horaris, serveis, preus assequibles...
- Està molt desaprofitat.
- Ampliar l'horari d'obertura els caps de setmana i durant les vacances.
- Més oferta d'activitats a altres sectors.
- Simplificar la reserva d'espai i fer-la més oberta a grups que facin coses pel poble.
- Que sigui un espai per a tothom, pels joves i pels infants, on poder jugar o passar l'estona amb els amics.
- Més activitats lúdiques per als infants.
- Obrir la cafeteria.
- El servei hauria de ser més proactiu amb les persones, especialment les grans.
- Si no hi ha cafeteria, posar una màquina de venda de begudes.

Informe elaborat per Teresa Jardí Pi, directora del Centre Cívic El Roure

Interpretació de les dades

La valoració global de satisfacció del servei és d'un 5,5. És una nota justa. Com que al Centre Cívic conflueixen activitats organitzades de forma independent des de les àrees de la Gent Gran, Educació, Cultura, etc. a més de ser un espai d'acollida de les necessitats de les entitats es fa difícil interpretar les dades per separat. Tot i així la nota mitjana de les activitats que s'ofereixen des del Centre Cívic és d'un 6,3.

Hi ha queixes sobre la dificultat en fer-hi gestions per sol·licitar espais i en els horaris d'atenció al públic clarament insuficients. I, per descomptat, la falta del servei d'àpats i del bar-restaurant. Es valora positivament l'atenció de les persones i la netedat dels espais.

Propostes de millora

És evident que els horaris d'atenció al públic, sobretot en la franja de matí, són insuficients i per això cal una ampliació de personal que pugui estar present des de les 9.00 fins a les 14.00h com a mínim, és a dir 3 hores més per dia.

Pel que fa a les activitats, aquest any s'ha engegat el projecte Les tardes del Centre Cívic amb molt bona acollida, a part de les activitats que ja estan consolidades de l'Espai Nou. Les activitats per a la gent més jove s'han centralitzat al Fixu, un espai de creació més recent a la del Centre Cívic i que aglutina la franja de 12 a 16 anys aproximadament. El Punt jove continua essent un espai de treball i en les èpoques de l'aula d'estudi n'és un espai complementari. Per poder organitzar més activitats cal una major dotació pressupostària.

Estem treballant en propostes per fer més fàcils els tràmits de sol·licitud d'espais tot i que no és fàcil ja que s'ha de garantir una bona gestió per a uns resultats òptims en organització d'espais.

El bar del Centre Cívic ha estat tancat durant un temps però s'hi han fet unes obres de millora importants i s'ha licitat el nou plec per a la concessió d'aquest servei. Després d'unes quantes dificultats, sembla que en breu es tornarà a obrir aquest servei.

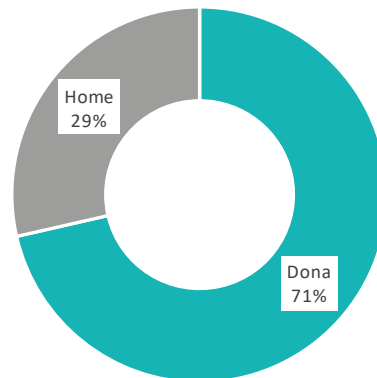
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

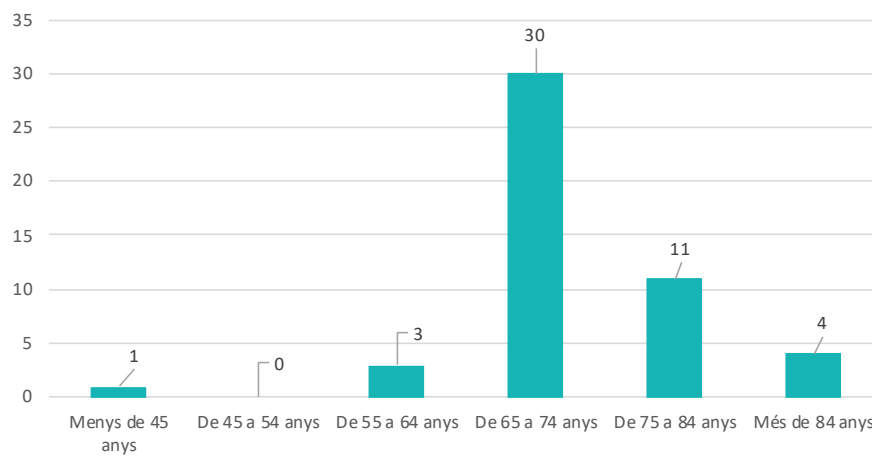
L'Espai Nou

Nombre d'enquestes rebudes: 50 (30 en format digital + 20 en paper)

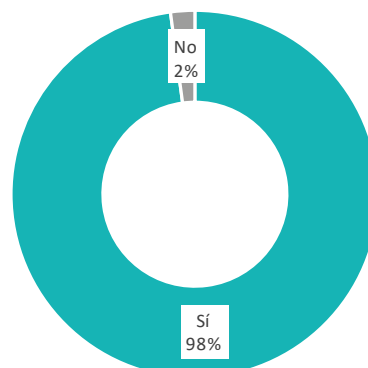
Gènere amb el que t'identifiques



Edat



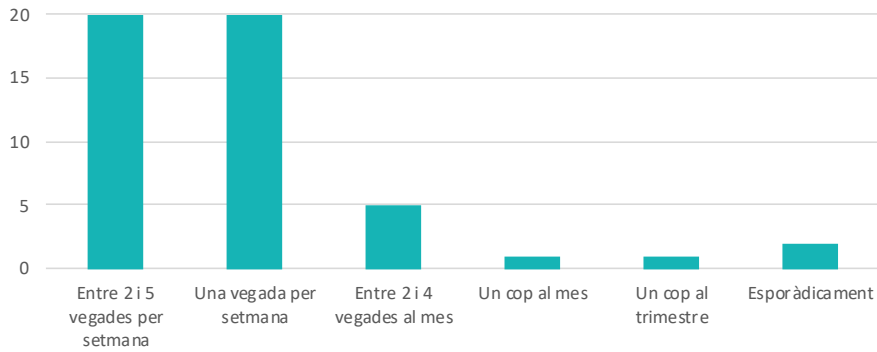
Estàs empadronat/da a Begues?



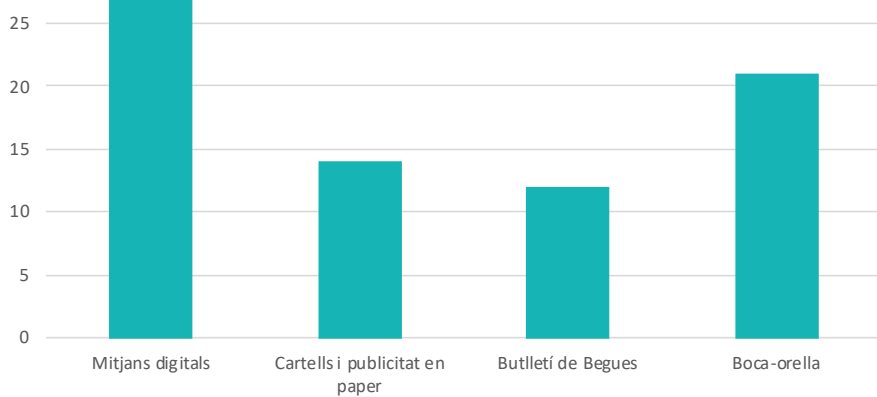
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

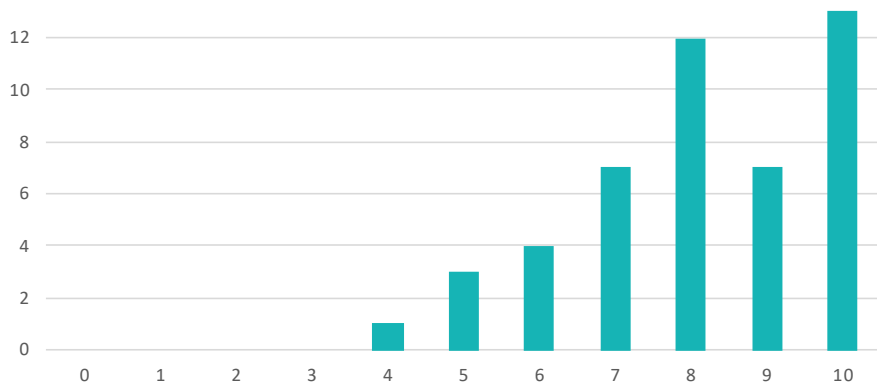
Si n'ets persona usuària habitual, amb quina freqüència participes d'activitats de l'Espai Nou



Com t'assabentes de les activitats que ofereix l'Espai Nou?



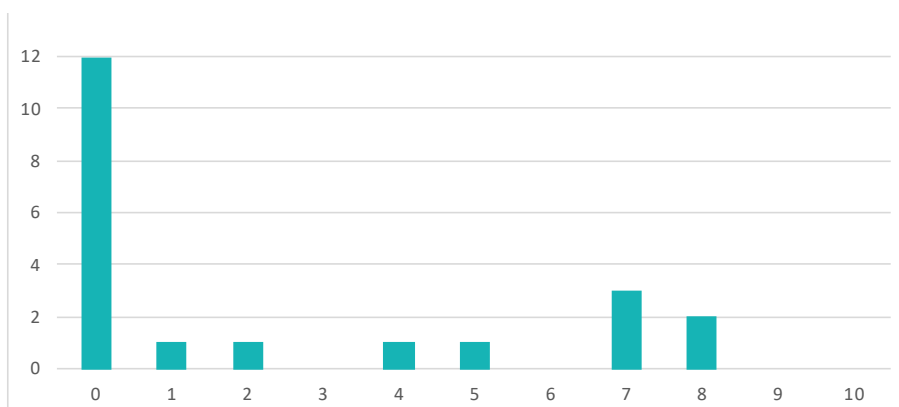
Quin és el teu de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



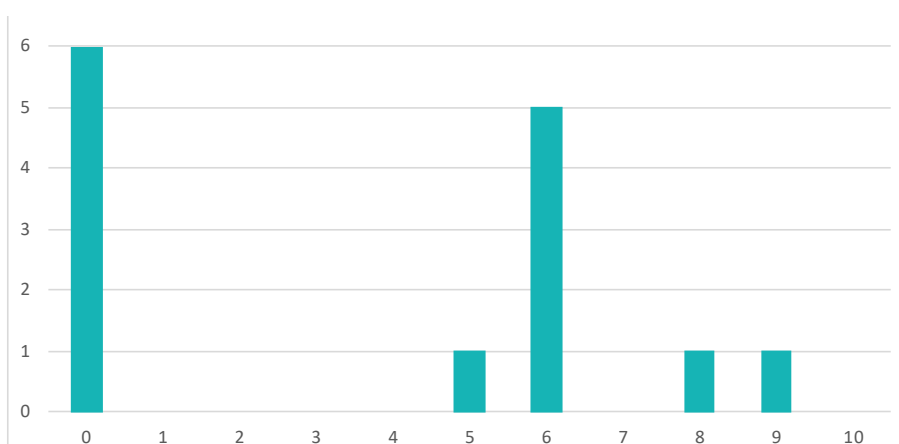
Nota mitjana
7,6

Valora el servei d'àpats (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

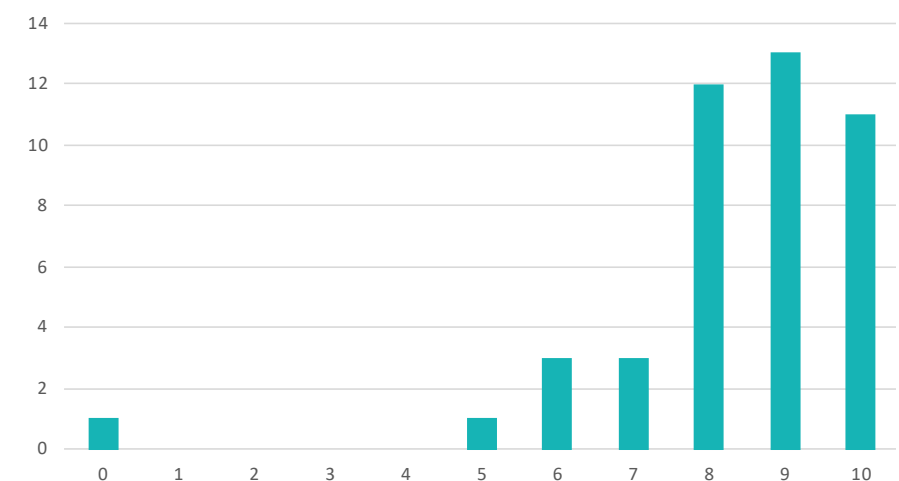
**Nota
mitjana
2,3**

**Valora el servei de podologia (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
3,7**

**Valora els tallers, cursos i activitats (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

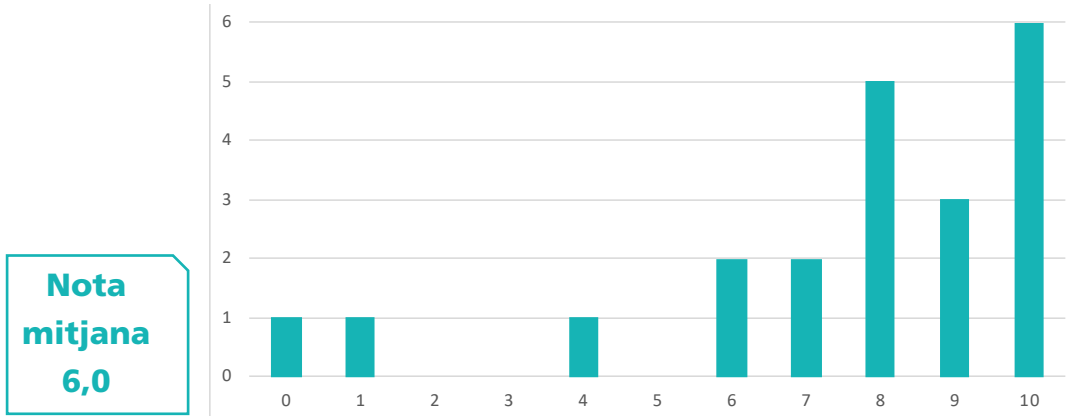
**Nota
mitjana
8,3**



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Valora el cycle de caminades (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



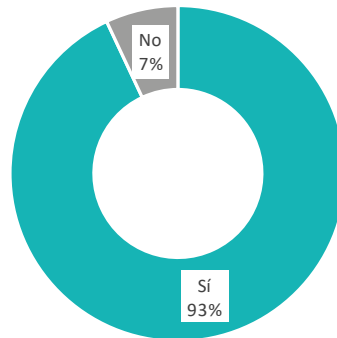
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- L'atenció personal
- Els tallers diversos
- Les tertúlies d'art
- Les instal·lacions
- La neteja
- La pantalla electrònica
- Les visites a l'exterior
- La gratuïtat i el bon preu
- La relació entre les persones
- La quantitat de coses que pots fer

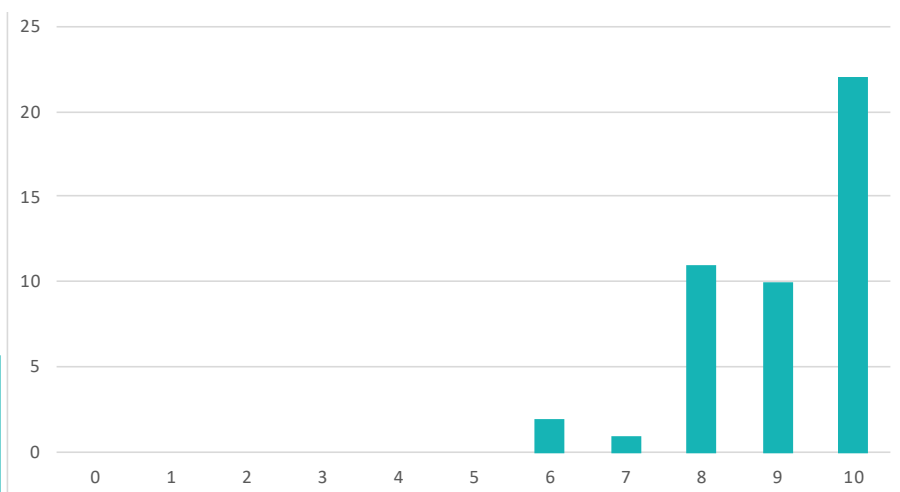
Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- El restaurant
- Les escales
- Ampliar l'horari
- El servei d'àpats hauria de funcionar com abans del tall com a conseqüència de l'aturada del menjador
- Més informació sobre temes de salut o economia
- Taller d'idiomes i de taitxí
- Tenir accés a begudes
- Les caminades per a la gent gran no són del tot adequades
- Ampliar els dies de les caminades
- Disposar d'una font d'aigua a la planta baixa
- Servei d'àpats massa restringit
- Cadires incòmodes

En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?

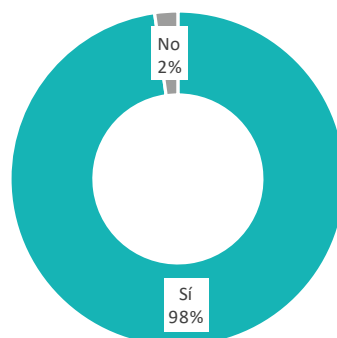


Valora l'atenció rebuda pel personal del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

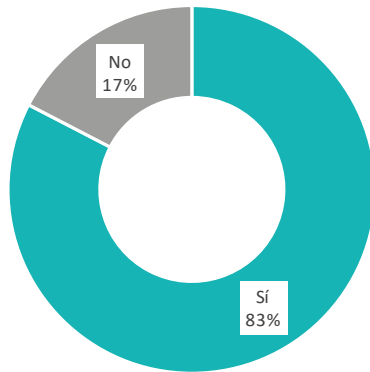


Nota mitjana
9,0

La informació rebuda ha estat clara i satisfactòria?



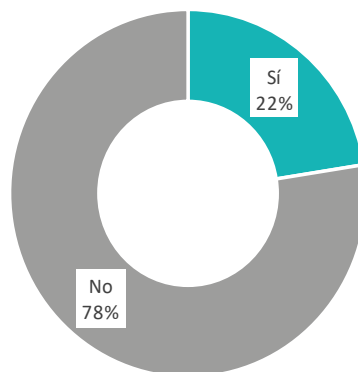
Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



En cas de resposta negativa, per què?

- Caldria ampliar-lo fins a les 13.30 h
- Caldria obrir-lo una hora més al matí

Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



En cas de resposta negativa, per què?

- No faig servir internet
- No m'ha calgut
- No responen
- No sabia que es podia fer
- Prefereixo el contacte humà

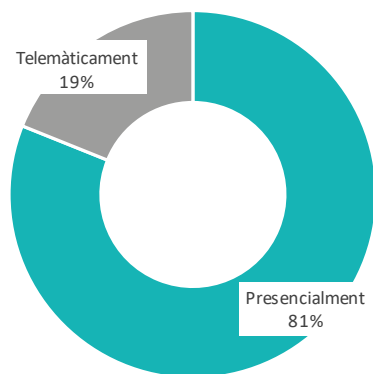
En cas afirmatiu, quins tràmits per internet relacionats amb aquest servei has fet servir?

- Podòleg
- Confirmació de caminades
- Servei de fotocòpies
- Per mail
- Donar-me d'alta a l'Espai Nou

Trobes a faltar algun tràmit que no oferim de forma telemàtica relacionat amb aquest servei?

- Les inscripcions anuals, que encara es fan en paper i de forma presencial
- Les matriculacions als cursos que s'ofereixen cada curs/trimestre

Com prefereixes realitzar les teves gestions?



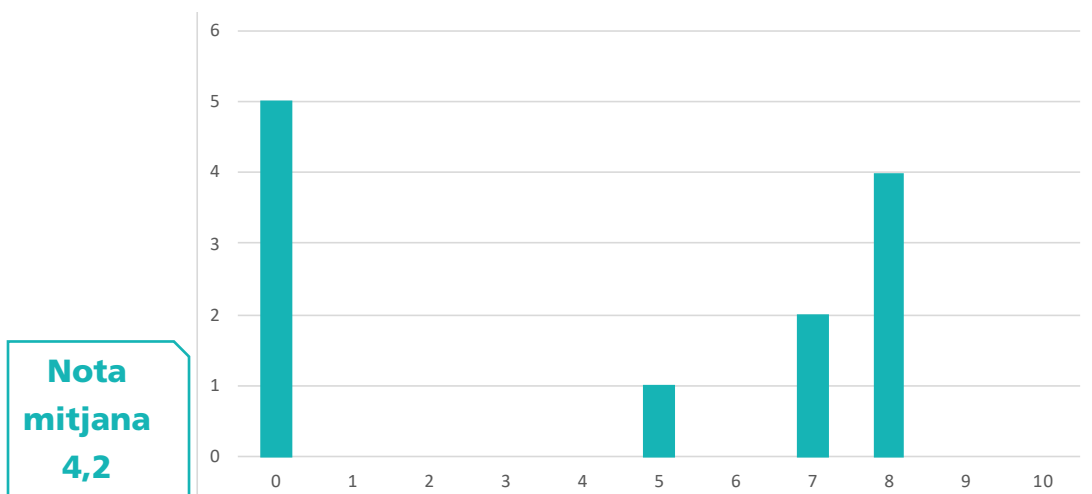
Motius per la presencialitat:

- Perquè puc informar-me d'altres activitats
- Pel contacte humà
- Visc a prop i m'és més fàcil
- És més fàcil
- Si no és una cosa absolutament concreta, dona més marge
- Perquè m'agrada més
- Perquè és millor
- Perquè no sé d'internet

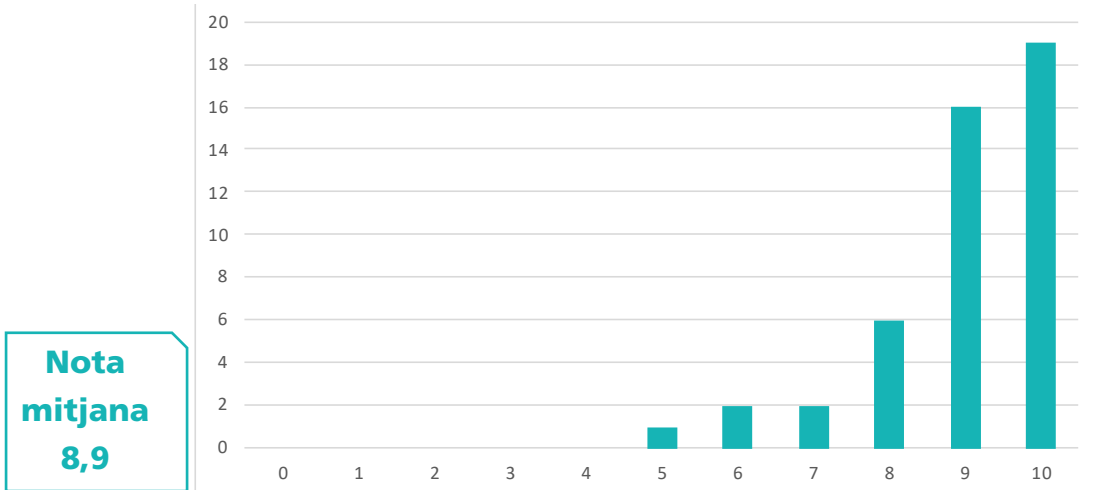
Motius per l'opció telemàtica:

- Per comoditat
- Perquè és més fàcil
- És més pràctic i funcional
- Puc fer-ho des de casa a qualsevol hora
- És més àgil
- És més pràctic

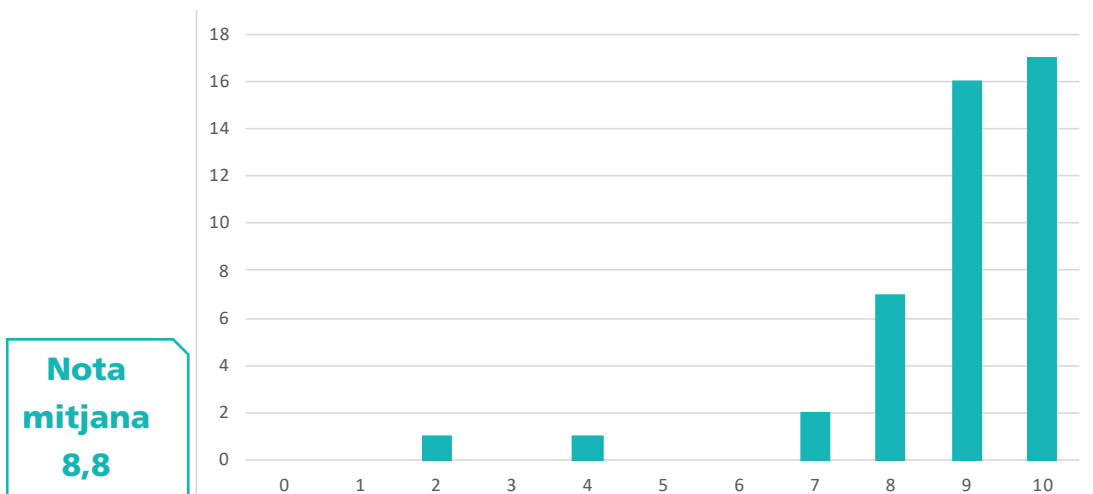
Valora la dificultat de fer els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



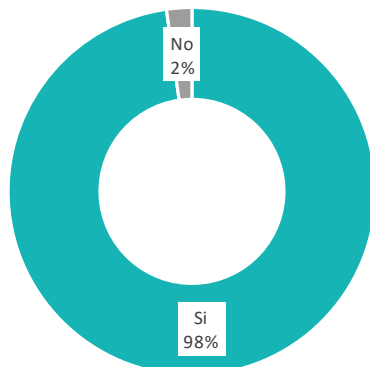
Valora la neteja del conjunt d'instal·lacions (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora la neteja dels lavabos (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



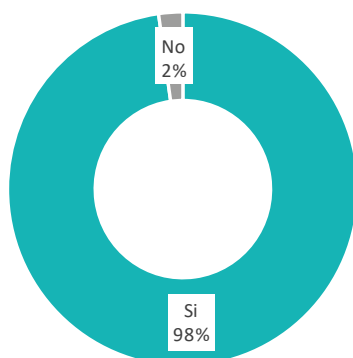
T'ha resultat fàcil accedir a les nostres instal·lacions?



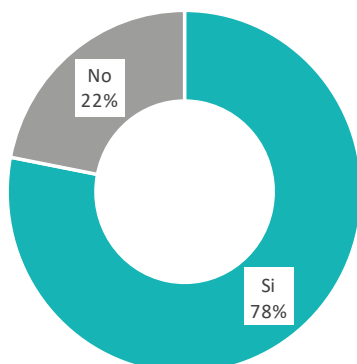
En cas de resposta negativa, per què?

- Està mal pensat haver d'anar al primer pis la gent gran, encara que hi hagi ascensor

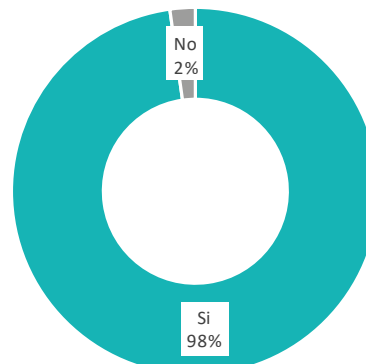
Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?



Coneixes les formes de participació que t'ofereix aquest servei?



Recomanaries el servei a una altra persona?



Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- Poder comprar les entrades per al teatre presencialment
- Que obri el bar-restaurant
- Informació conjunta dels serveis per a més facilitat del públic
- Ampliar els horaris
- Més participació de la gent
- Que el servei d'àpats funcioni com abans del tall
- Possibilitat de la matrícula telemàtica

Informe elaborat per Júlia Bellver, tècnica d'Educació, Igualtat i Gent gran i Esther Rufas Mas, tècnica de Govern obert i Serveis a les persones

Introducció

El nombre d'enquestes rebudes ha estat elevat (50), tot i que considerant el nombre de persones que disposen del carnet de l'Espai Nou o que participen a les diverses activitats, el percentatge baixa en proporció als usuaris potencials.

La nota mitjana general del servei ha estat de 7,6, amb una valoració més alta per a l'atenció del personal (9). Altres aspectes positius del servei són les instal·lacions (8,9) i les activitats (8,3).

Igual com en l'avaluació anterior, la situació de l'Espai Nou (dins el Centre Cívic), rep alguns comentaris que demanen traslladar-lo a la planta baixa. El mateix passa amb la demanda de reobertura del servei de bar-restaurant.

Un altre aspecte negatiu que és l'horari d'obertura al públic. Moltes de les persones que han contestat l'enquesta demanen ampliar-lo.

Un fet a tenir en compte és la baixa qualificació que reben dos serveis de l'Espai Nou, el d'àpats (2,3) i el de podologia (3,7).

Finalment, cal remarcar que l'Espai Nou és un servei que es fa servir almenys un cop la setmana i el 98% de les persones que han contestat l'enquesta el recomanarien a una altra persona.

Valoració dels resultats

Podem valorar de forma positiva els resultats de l'enquesta, amb algunes consideracions que ens han de fer reflexionar, sobretot en relació als serveis.

En quan a la realització de tallers, estem satisfetes, ja que en general, cobreixen les expectatives de les persones usuàries. Tot i així, cal prendre en consideració noves propostes que es fan, vinculades a tallers d'idiomes, salut, econòmica, entre d'altres.

Entenem que hi ha alguna cosa que falla a les caminades de marxa nòrdica, i ho treballarem per tal que s'adaptin. Aquest any hem fet un canvi d'empresa i volem valorar en què s'ha notat el canvi.

En relació al servei d'àpats, aquest any s'ha aprovat un nou reglament que vol donar la màxim atenció a les persones amb més necessitats. Per això, el servei no es tornarà a donar tal i com era abans, ja que no garantia que l'obtingués les persones que estaven més soles. Creiem que amb aquest nou model serem més justos i el

servei estarà més destinat a la població diana. Per altra banda, s'ha previst una possibilitat per donar resposta a les persones que no puguin gaudir del servei d'àpats, i que serà amb el nou servei de bar-restaurant, a través d'una quota de menú més baixa.

El servei de podologia rep una nota baixa, però entenem que no totes les persones que l'utilitzen han respost l'enquesta i que qui l'ha respost potser no l'utilitza. Haurem de veure què és el que ha passat, ja que cal considerar que, en el darrer any, les sol·licituds per aquest servei han augmentat.

En relació a l'horari d'atenció al públic de l'Espai Nou, específicament és els dilluns i dijous de 10 a 12h. Pel gruix de sol·licituds que hi ha creiem que és bastant adequat, tot i que mirarem de fer una ampliació pel matí. Val a dir, que aquest horari es complementa amb el del Centre cívic.

També es comenta de poder fer inscripcions online, però aquest és un tema delicat, ja que encara hi ha moltes persones que no hi tenen accés de la mateixa manera. Estudiarem en quins casos es poden alternar les dues possibilitats, sense que ningú es quedi desatès.

Seguirem apostant per treballar en una difusió per diversos canals, ja que, com ja s'ha dit l'accés a les xarxes no és encara igual per a tothom, i encara tenim molta gent que s'assabenta pel boca-orella.

Volem posar de manifest que s'indica que hi ha un desconeixement, per un 22% de les persones enquestades, sobre les formes de participació a l'Espai Nou, és a dir, entenem que no coneixen la Comissió de la gent gran, per exemple.

En general estem satisfetes de la feina que s'està realitzant, tenint en compte que el col·lectiu és molt heterogeni i les necessitats també.

Propostes de millora

- Realitzar una enquesta periòdica a les persones usuàries del servei de podologia, per valorar què és el que manca al servei i poder fer-hi millores.
- Estudiar les possibilitats per a la millora de les cadires per tal que aquestes siguin més còmodes.
- Ampliar l'horari d'atenció al públic en una hora més, sent aquest de 9.30 a 12.30h.
- Realitzar nous tallers monogràfics que donin resposta a les necessitats de les persones usuàries.
- Revisar la realització de les caminades de marxa nòrdica i incorporar canvis adaptats a les necessitats.
- Intentar incorporar, en alguns casos, les inscripcions online, aprofitant la pàgina web de l'Espai Nou, d'una forma visible i fàcil.
- Donar a conèixer la Comissió de la gent gran amb la possibilitat de participar-hi, tot incorporant estratègies per a la incorporació de nous membres.

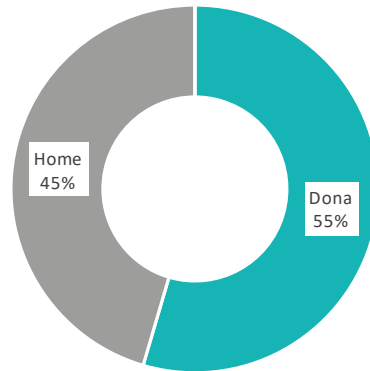
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

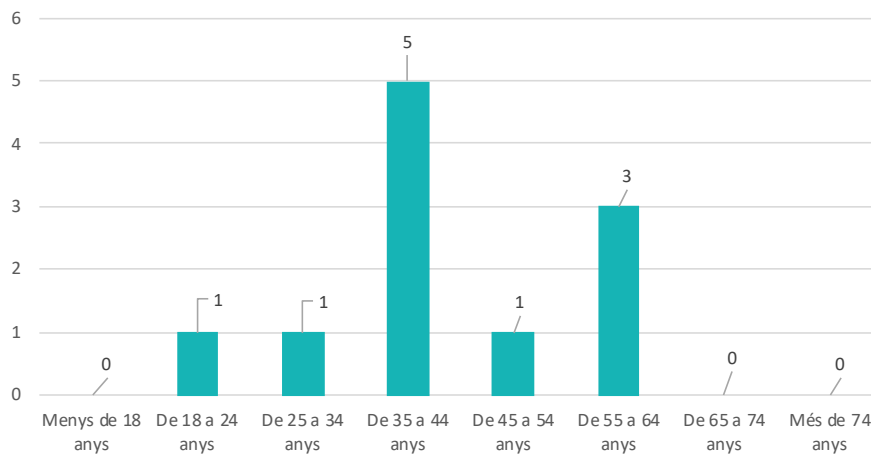
**Jutjat de pau i
Registre civil**

Nombre d'enquestes rebudes: : 11 (6 en format digital i 5 en paper)

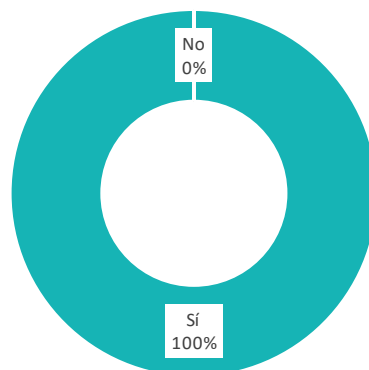
Gènere amb el que t'identifiques



Edat



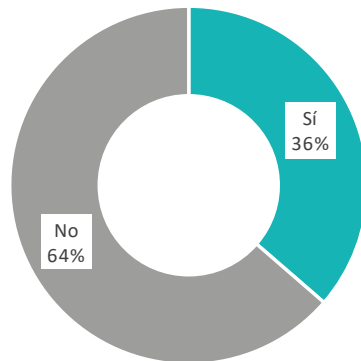
Estàs empadronat/da a Begues?



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

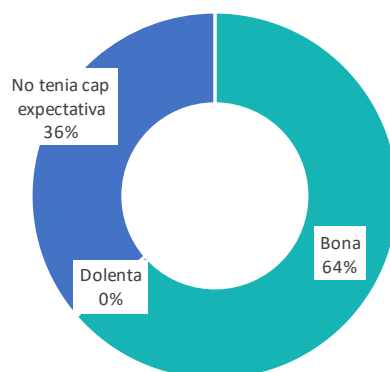
És el primer cop que fas ús d'aquest servei?



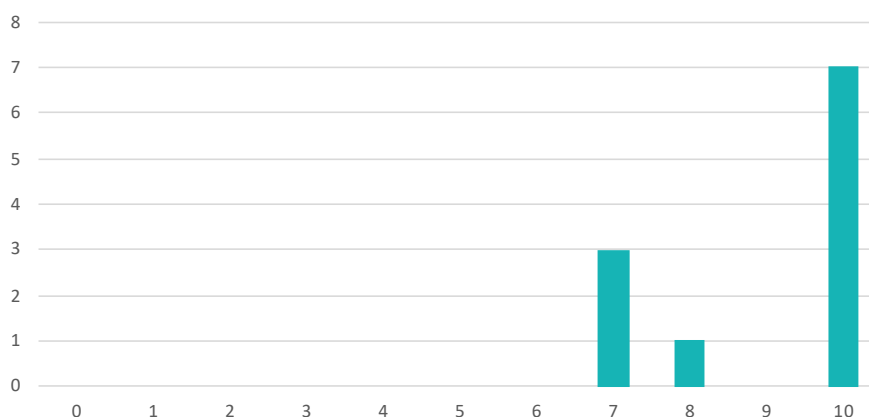
En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

- Casament

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu grau de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
9,0

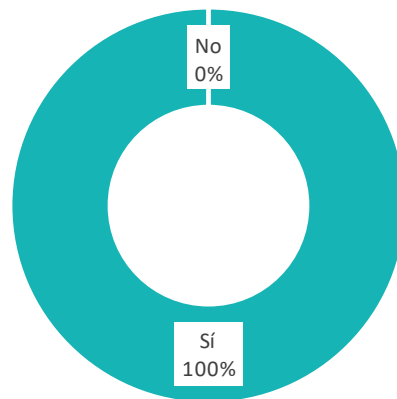
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- L'atenció personalitzada que he tingut
- La noia del Registre Civil ha estat molt amable, eficient i clara
- El tracte
- La qualitat humana de l'atenció personalitzada

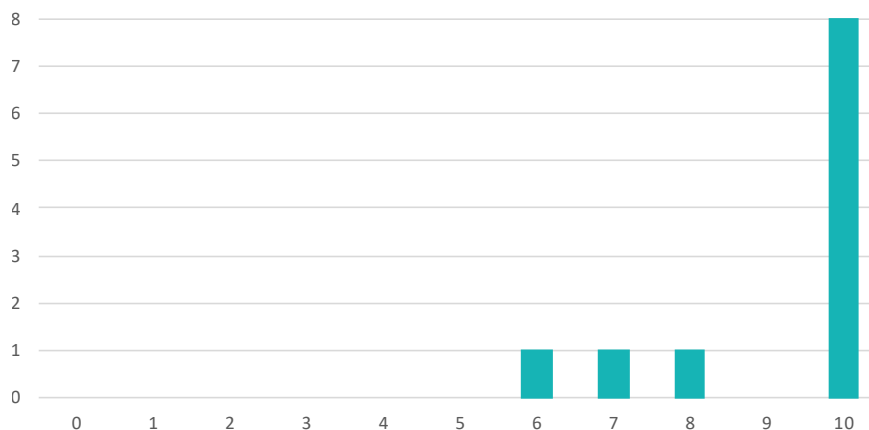
Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Si és possible, els horaris d'atenció

En cas d'haver hagut de realitzar alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



Valora l'atenció rebuda pel personal d'atenció al públic del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

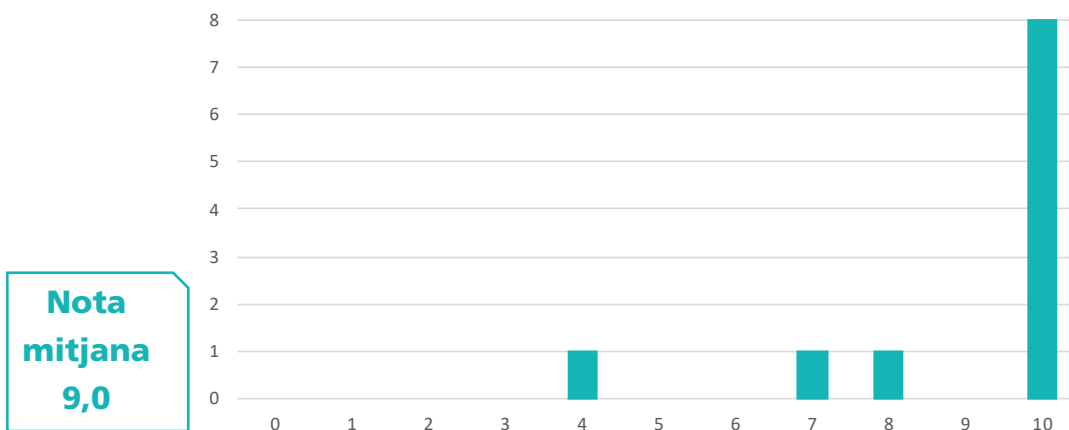


Nota mitjana
9,1

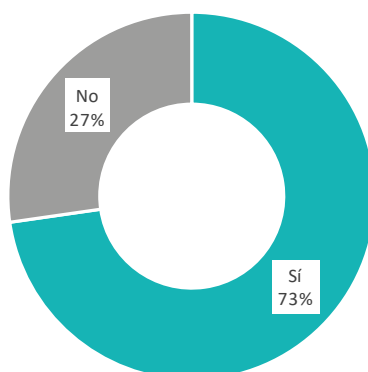
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

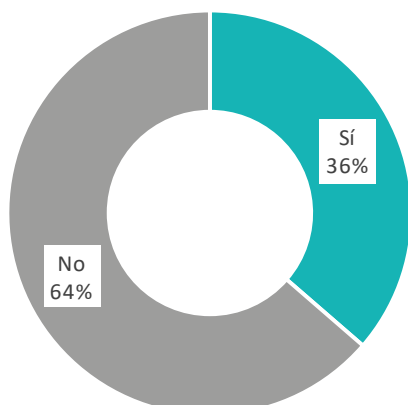
**Valora la celeritat amb la qual has sigut atès/a
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**



Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb aquest servei?



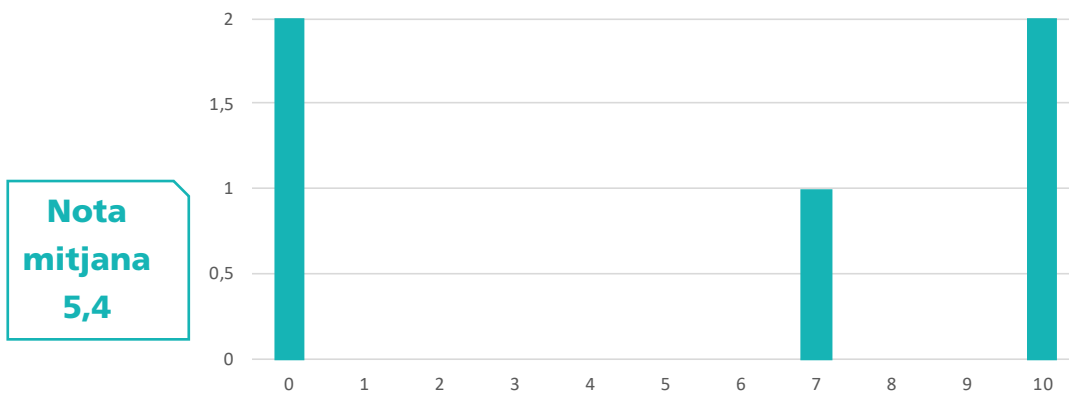
En cas afirmatiu, com el valores?

- Enviament de documentació

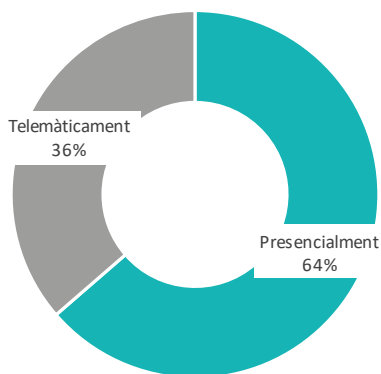
En cas negatiu, per què?:

- No ha calgut
- És més còmode anar-hi personalment

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Com prefereixes fer les teves gestions?



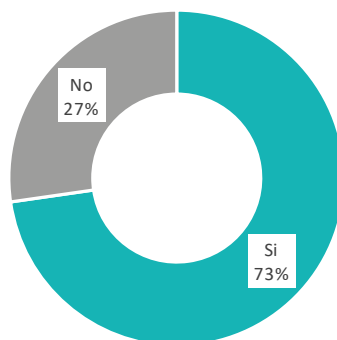
Motius per la presencialitat:

- Atenció directa i personal
- Més seguretat
- M'agrada més
- És més còmoda
- Facilitat una atenció personalitzada

Motius per l'opció telemàtica:

- És més còmoda
- Comodat i accessibilitat

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius a aquest servei?



Informe elaborat per Montserrat González Calle, cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Introducció

Durant el 2024 s'han rebut 11 enquestes de satisfacció al servei del Jutjat de Pau i Registre Civil, de les quals 5 van ser en format paper i 6 en format digital, amb els següents resultats:

- El 45% de les persones que van respondre eren homes i el 55% dones.
- L'edat compresa va ser entre 18 i 64 anys.
- Totes les persones estaven empadronades a Begues
- El 36% de les persones era la primera vegada que venien al Jutjat de Pau i/o Registre Civil, la resta ja havien fet ús d'aquest servei.
- El motiu per fer ús d'aquest servei va ser per fer tràmits de matrimoni civil.
- La seva expectativa abans d'accedir al servei eren bona en un 64%, la resta no tenia cap expectativa prèvia.
- La nota mitjana del grau de satisfacció va ser de 9 sobre 10.
- Els aspectes que millor valoren del servei són l'atenció personalitzada i el tracte amable i eficient. I creuen que cal millorar els horaris d'atenció.
- El 100% dels enquestats diuen que els hi ha resultat fàcil les gestions presencials.
- La valoració de l'atenció rebuda pel personal té una nota mitjana de un 9,1 sobre 10.
- La valoració de la celeritat en ser atesos és d'un 9.
- El 73% consideren que l'horari d'atenció al públic és l'adequat.
- El 36% diuen que han enviat documentació per internet i la resta diuen que no ha calgut i que els hi és més còmode fer els tràmits de manera presencial.
- La valoració del grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet té una nota mitjana d'un 5,4 sobre 10.
- El 64% prefereixen fer les gestions presencialment perquè els hi dona més seguretat i l'atenció personalitzada.
- El 36% diuen que és més còmode i accessible la tramitació telemàtica.
- El 73% dels enquestats saben com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei.

Interpretació de les dades i proposta de millora

Un cop revisades totes les respostes passo a fer la següent valoració:

Primerament vull destacar que el servei presencial bàsicament es dona en tràmits del Registre Civil ja que els tràmits que realitza el Jutjat de Pau són principalment amb altres Jutjats.

No podem fer una valoració d'atenció presencial mitjançant el gestor de torn ja que la gran majoria de vegades els usuaris fan la tramitació sense fer ús d'aquest servei. De totes maneres el que si podem veure és que durant aquest període d'enquestes s'han obert 33 expedients en atenció presencial i, si comptem els dies d'obertura de servei durant aquest període, 9 dies, fem una mitjana de 3,6 atencions presencials diàries.

Valoro positivament el nivell de satisfacció del servei, un 9 de mitjana i, sobretot, la valoració rebuda per a l'atenció del personal que ha sigut d'un 9,1.

Durant el 2024 s'ha donat d'alta un nou tràmit a la web de l'Ajuntament que és per demanar certificats de naixement, matrimoni i defunció de manera telemàtica i això ha fet baixar considerablement el nombre de peticions presencials. La comparativa entre les peticions de certificats que es van fer durant el període d'enquestes del 2022 i les del 2024 ens deixa veure una clara disminució d'atenció presencial, 49 atencions al 2022 davant de 23 al 2024, la meitat de peticions presencials.

També hem de destacar que des de maig del 2023 s'ha posat en funcionament un nou programa per als Registres Civils i únicament s'han d'obrir expedients de matrimoni i de defunció, en el cas que el fet es produeixi en aquest municipi, i de certificats. Molt esporàdicament s'obre un expedient de naixement ja que des de l'hospital ho envien directament al Registre Civil d'on s'ha produït el fet.

Per dos motius ha baixat considerablement la tramitació presencial al Registre Civil, un és que no es registren naixements, ja que els nadons neixen en altres poblacions degut a que al nostre municipi no hi ha cap hospital, i l'altre és que totes les persones que disposin de certificat digital poden demanar els certificats de naixement, matrimoni i defunció de manera telemàtica. Aquest va ser un dels motius que van tenir en compte per reduir els dies d'atenció presencial a 3 en comptes de 5 com teníem al 2022.

Els tràmits que els usuaris diuen que han fet per internet, a banda de la sol·licitud de certificats, són trameses de documentació a través de correu electrònic per poder avançar en l'expedient però que no eviten els tràmits presencials, ja que són d'obligat compliment.

Amb aquesta valoració i dades objectives vull manifestar que no veig la necessitat d'ampliar l'horari l'atenció al públic, ja que clarament ha disminuït l'atenció presencial.

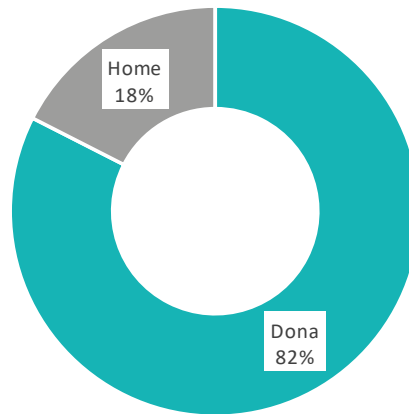
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

Valoració del serveis municipals de l'Ajuntament de Begues

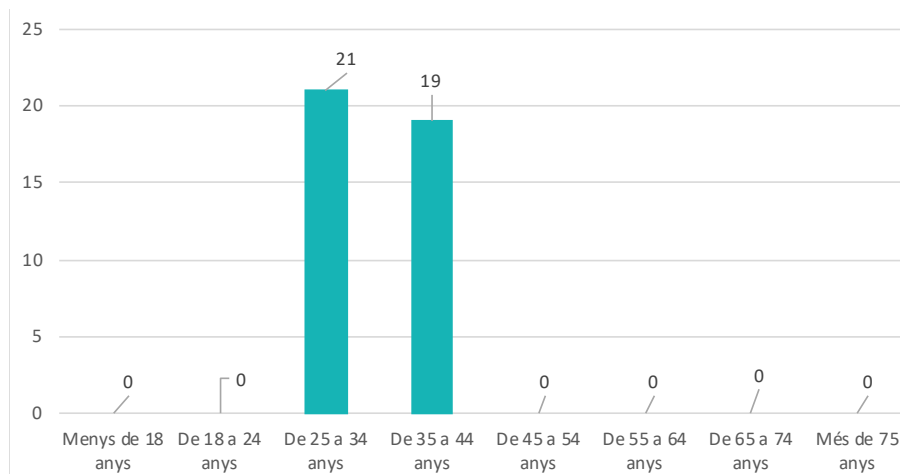
Llar d'infants El Guinyol

Nombre d'enquestes rebudes: 40 (totes en format digital)

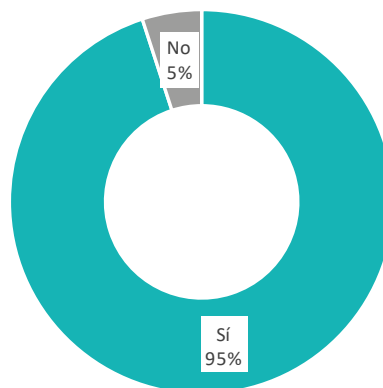
Gènere amb el que t'identifiques



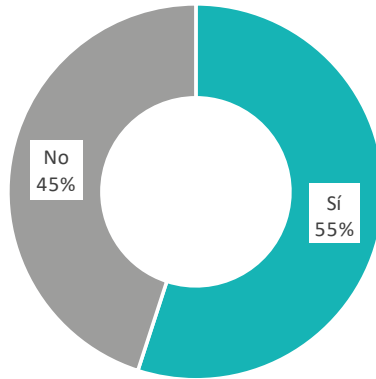
Edat



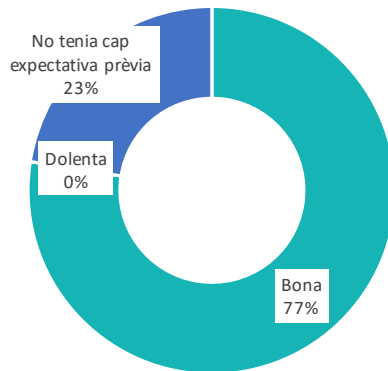
Estàs empadronat/da a Begues?



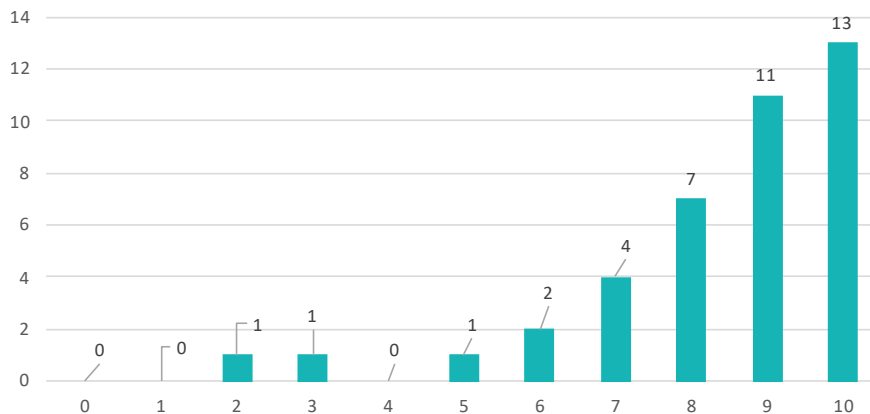
És el primer cop que fas ús del servei?



Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Valora el teu grau de satisfacció general amb el servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
8,3

Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- El personal (professionalitat, comunicació, tracte...)
- El respecte cap als més petits i l'amabilitat amb les famílies
- Les amples instal·lacions
- El tracte amb les educadores
- El menjador i les activitats
- Els horaris. Pots recollir els infants en diferents franges horàries
- L'espai en el que està situat l'edifici
- La comunicació amb els pares per part de les educadores
- La seguretat amb la qual entren els infants quan els vols apuntar

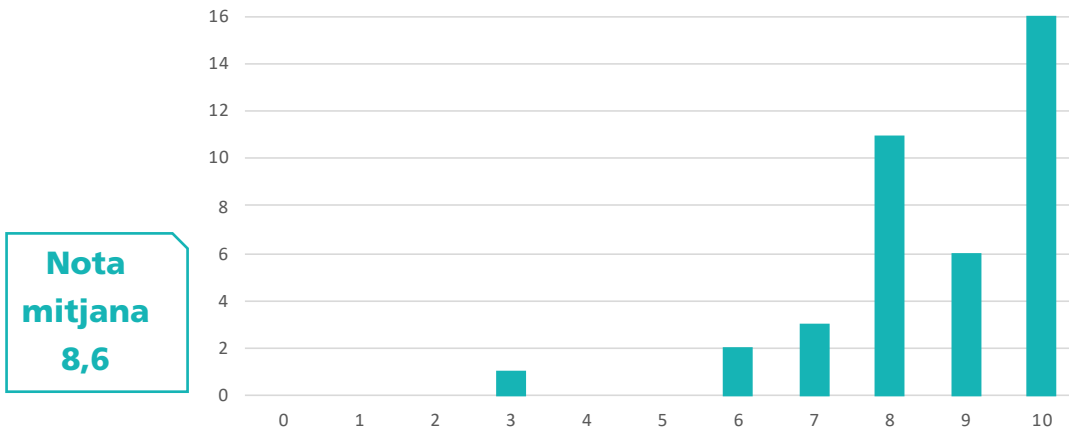
Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Aprofitar l'entorn de la llar per fer més sortides a la natura
- L'app
- Renovar les aules
- La direcció del centre
- Temperatura dins les classes i la qualitat dels aliments
- Avisar amb antelació si es fa alguna sortida, no minuts abans
- Vigilar els conflictes entre infants
- Posar el menú mensual a l'app
- Poder fer feed-backs a través de l'app
- Més atenció a les famílies (contestar al telèfon, el mail o fer-ho a través de l'app)
- Horari d'acollida a les 7.45 h
- Incloure esmorzar i berenar als infants
- Falta personal
- Millorar la comunicació telemàtica amb les famílies
- El preu
- L'oferta de places (és escassa)
- Més ombra al pati

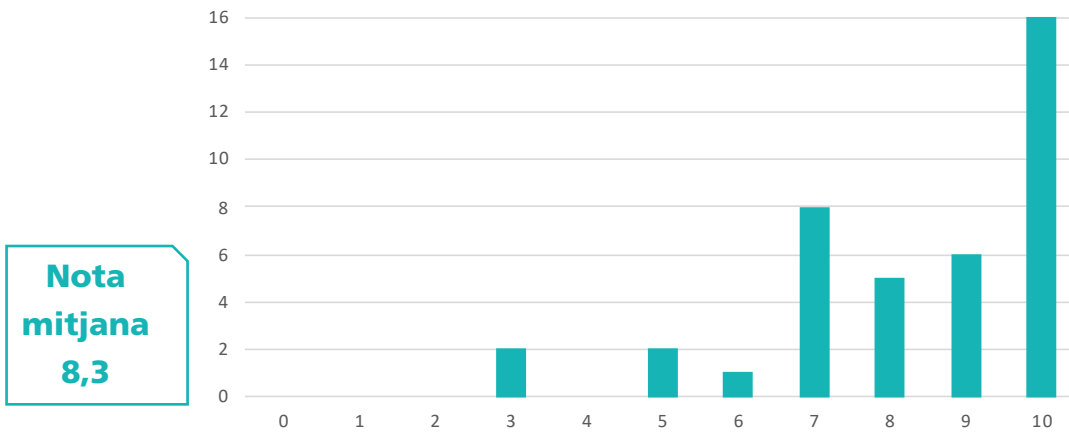
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

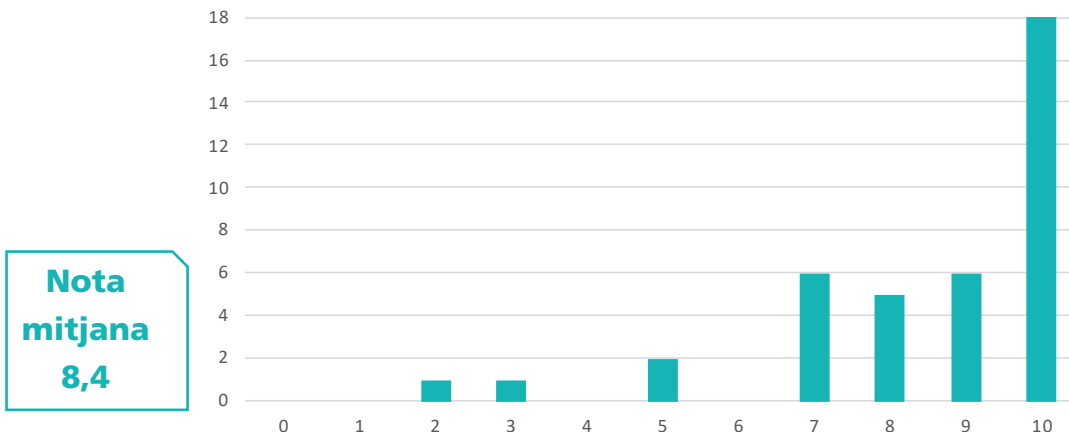
Valora el procés de preinscripció i matriculació (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora l'adequació dels horaris (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

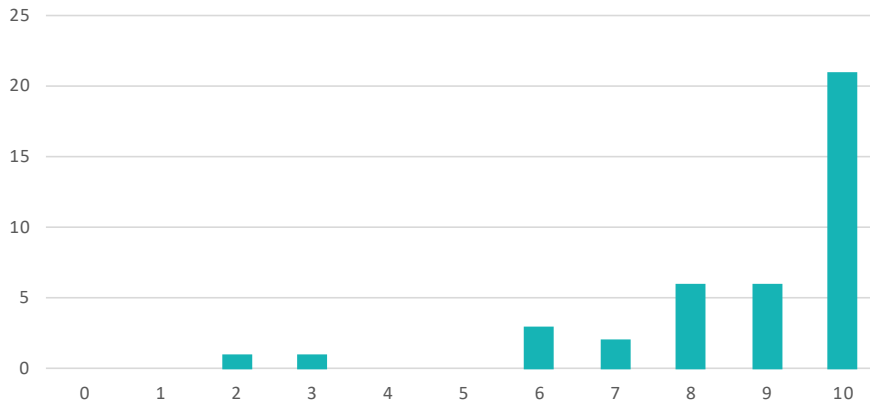


Valora la informació rebuda al començament del curs (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



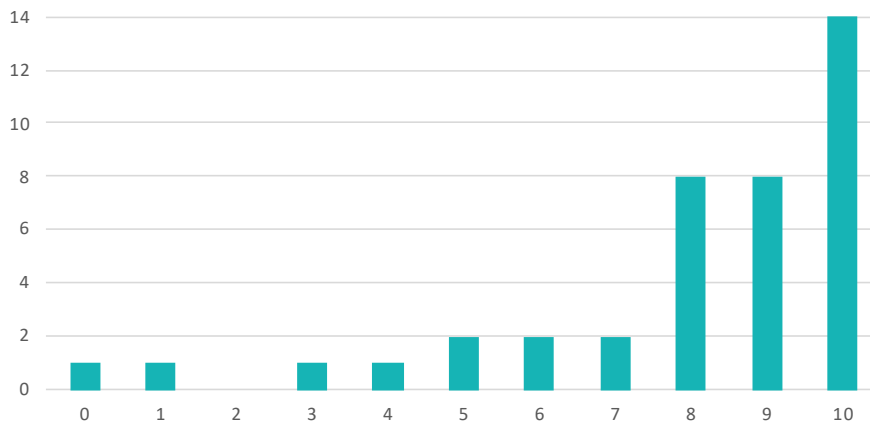
Valora la qualitat de l'atenció rebuda: tracte personal, nivell d'informació, etc. (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

Nota mitjana
8,7



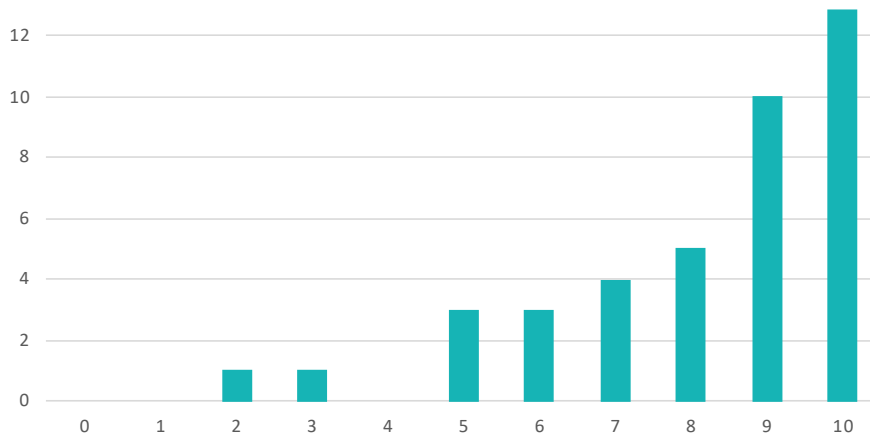
Valora la relació de la direcció del centre amb els pares i mares (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

Nota mitjana
8,0



Valora l'actuació del centre en el cas de malaltia de l'infant (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

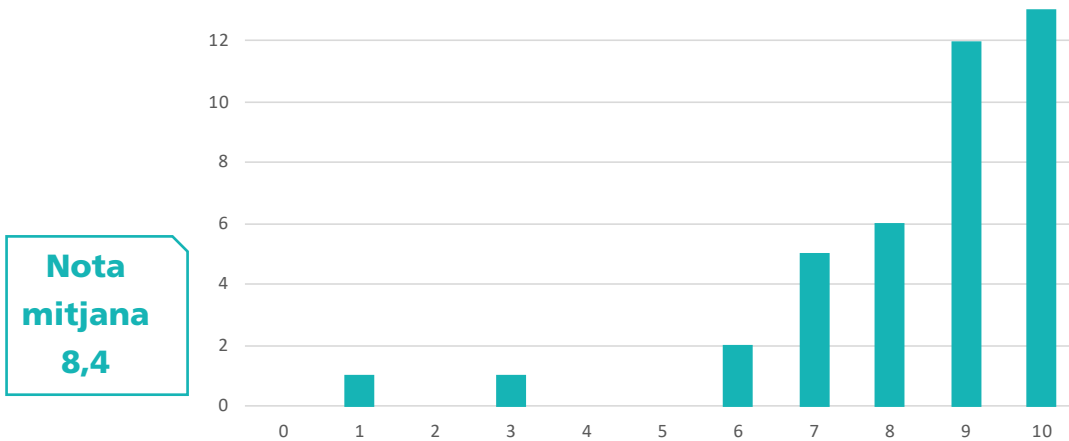
Nota mitjana
8,1



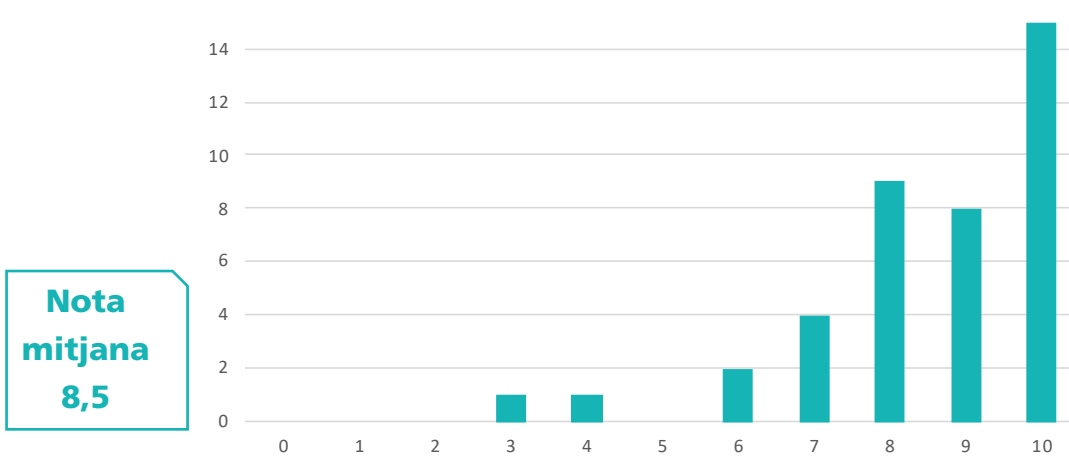
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

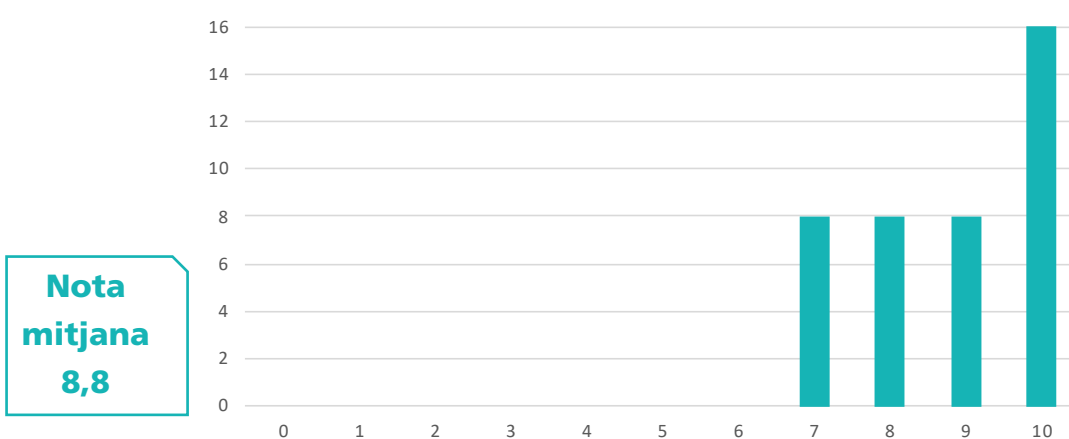
Valora els espais de l'aula (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora els espais exteriors (pati, jardí, etc.) (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

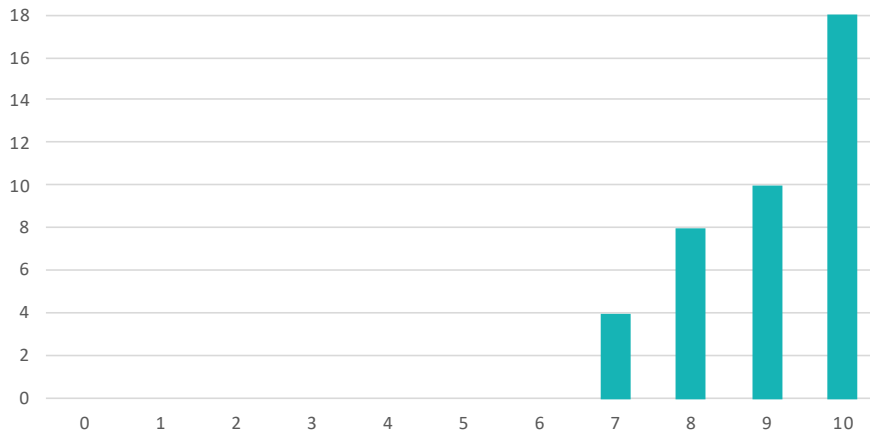


Valora les condicions de seguretat (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



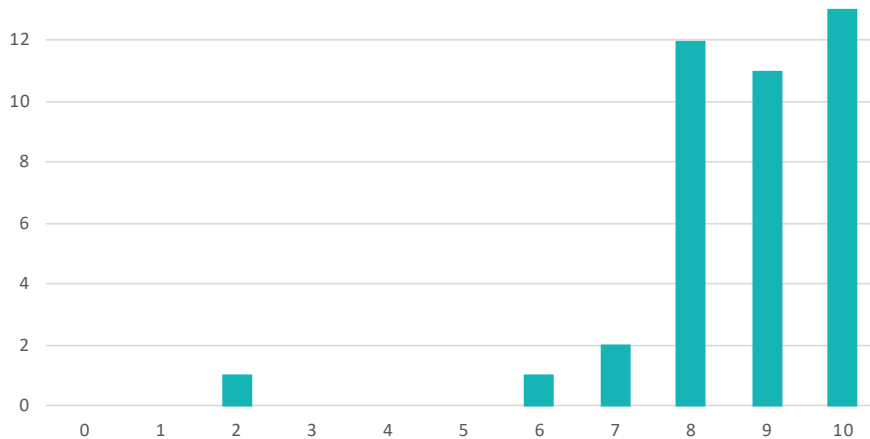
**Valora la neteja i higiene de les instal·lacions
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
9,0**



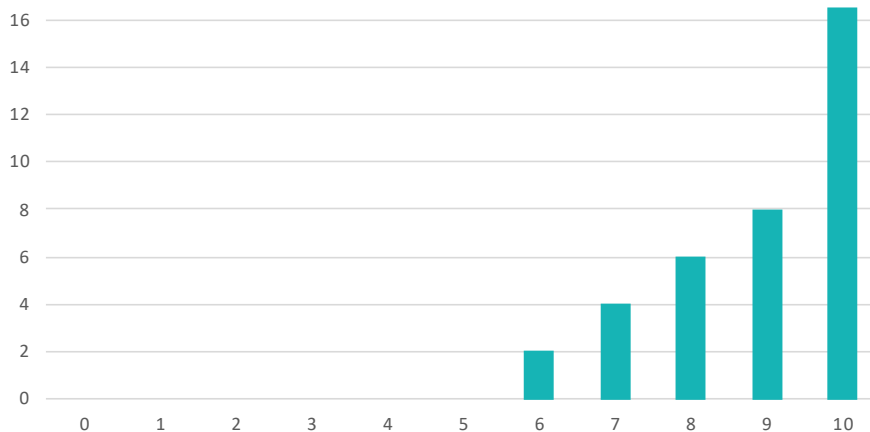
**Valora els materials i recursos educatius
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
8,6**



**Valora l'adequació dels menús
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

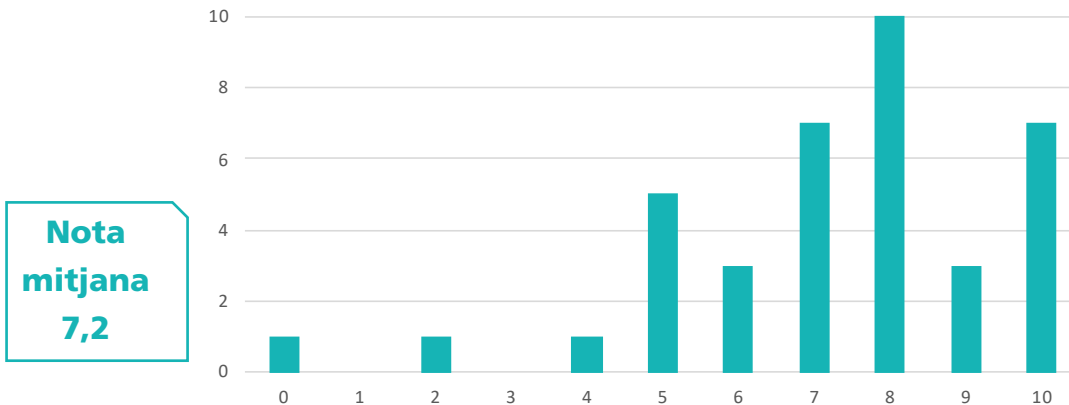
**Nota
mitjana
8,9**



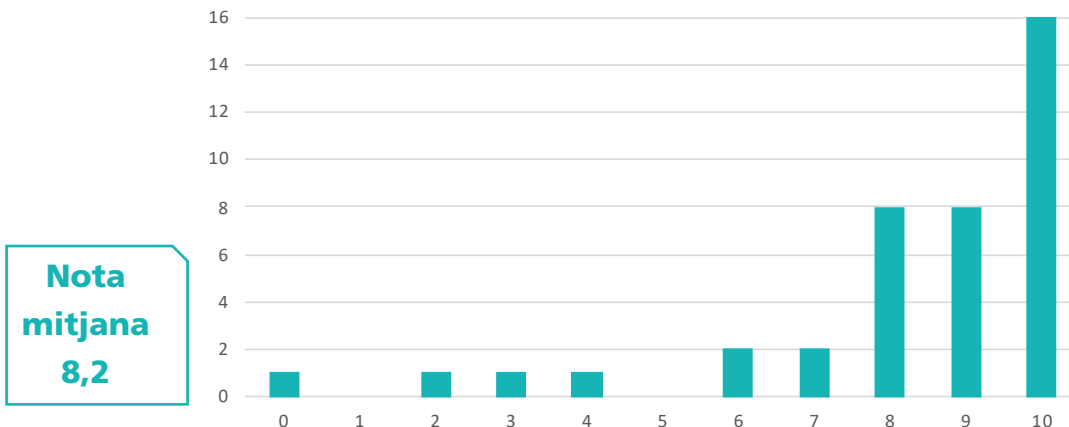
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

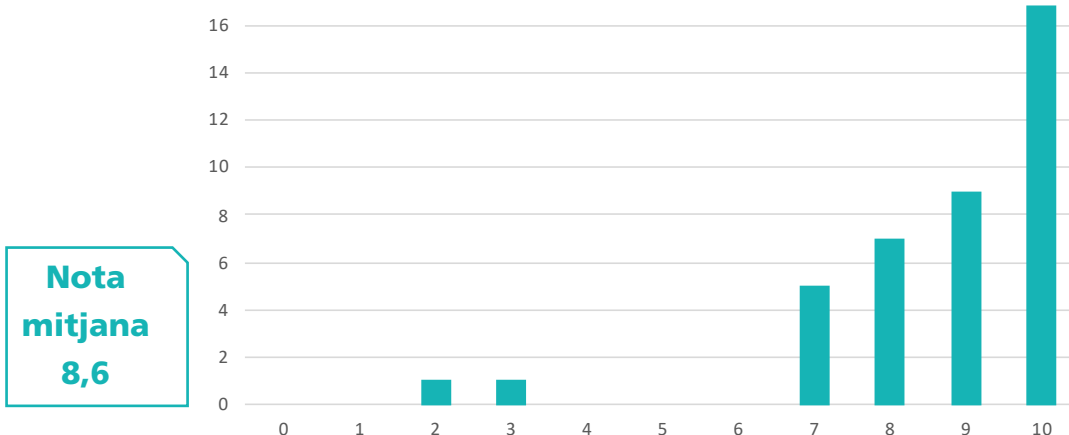
Valora la quota del servei de menjador (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora el període d'adaptació/familiarització (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

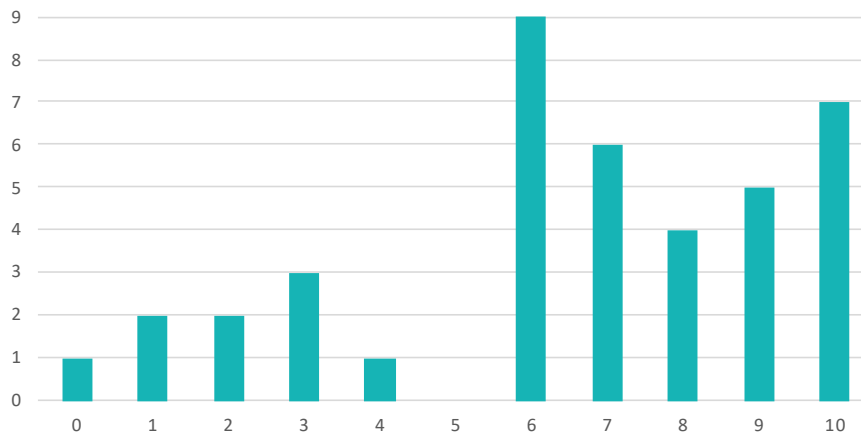


Valora les propostes d'activitats que s'ofereixen als infants (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



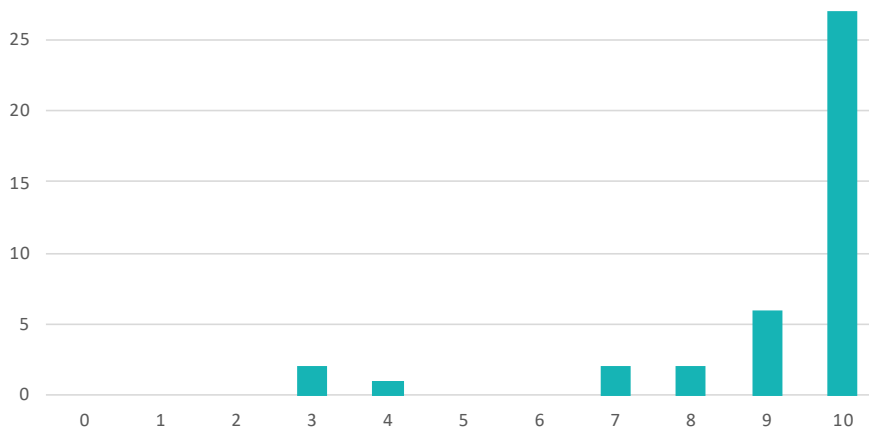
**Valora les quotes del servei escolar
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
6,5**



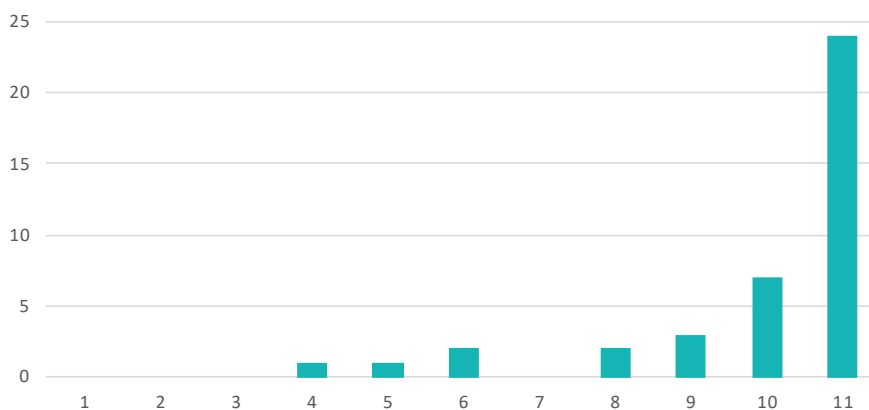
**Valora la relació de les educadores amb els infants
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
9,1**



**Valora la relació de les educadores amb les famílies
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

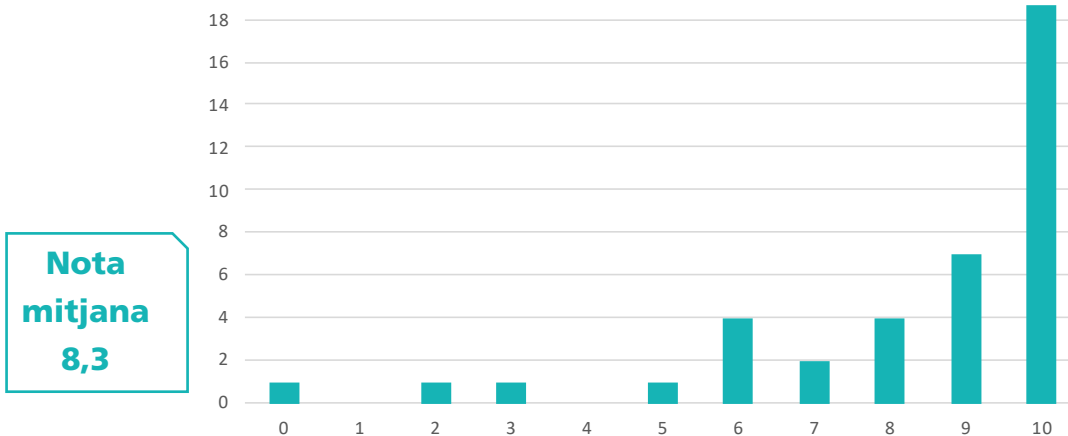
**Nota
mitjana
8,9**



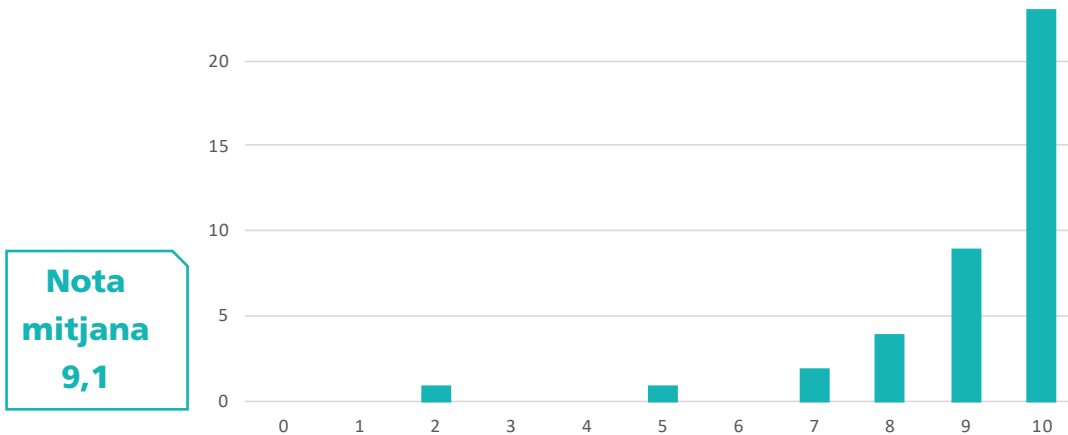
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

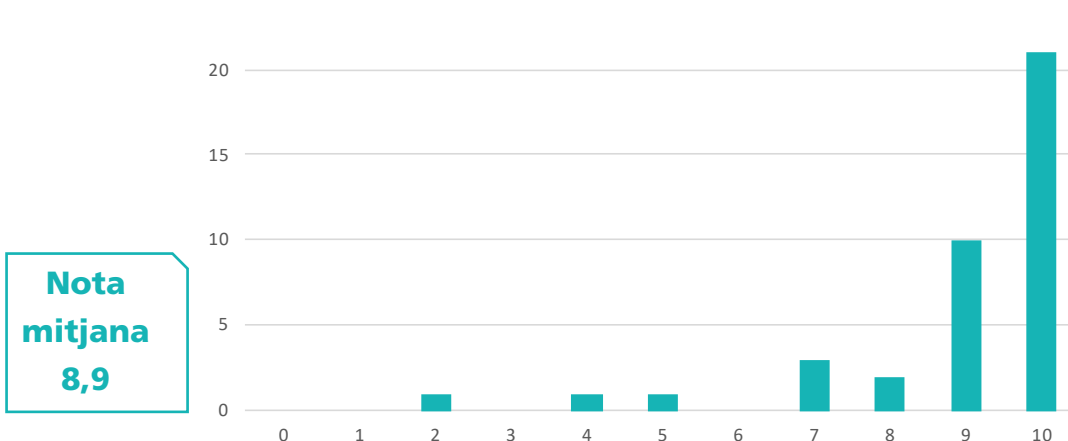
Valora la informació que es rep sobre el progrés de l'infant (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora la satisfacció de l'infant (se'l veu feliç d'anar a la llar?) (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

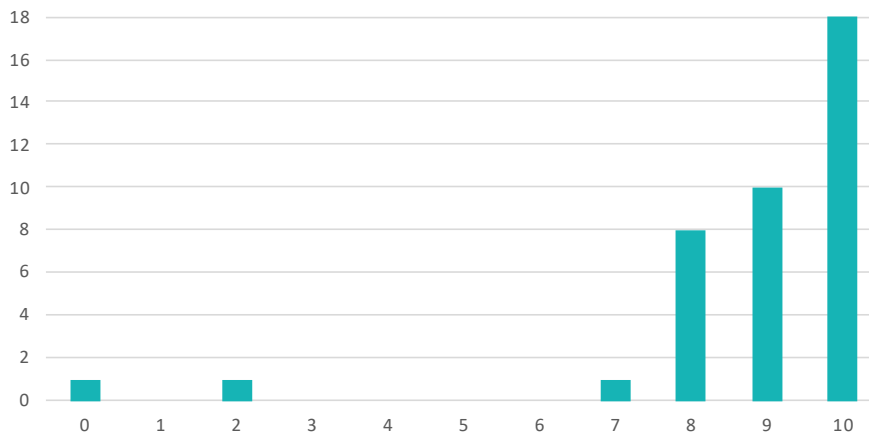


Valora l'ambient que es viu a l'escola (és afectuós, amable, etc.) (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



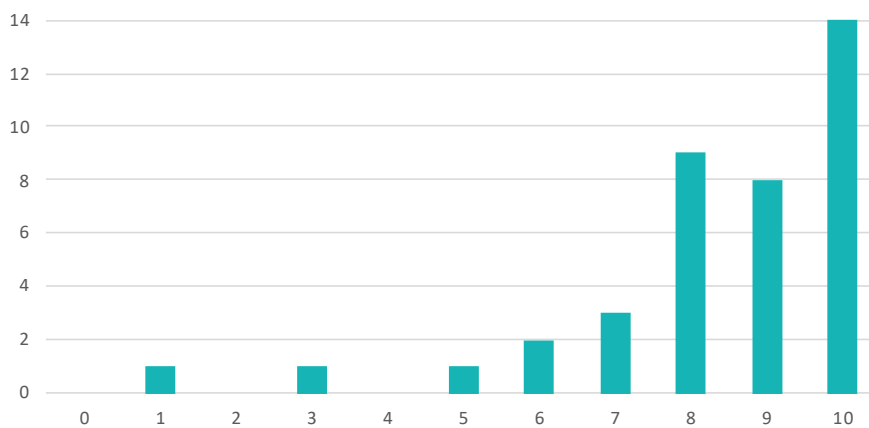
**Valora la relació entre els infants
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
8,7**



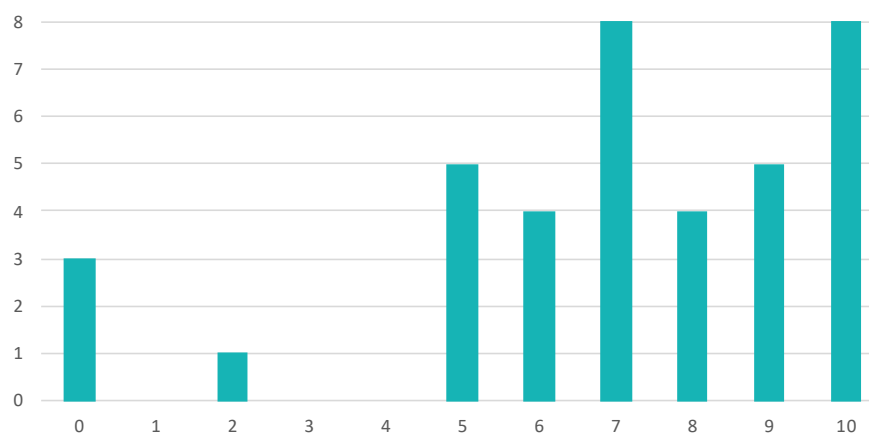
**Valora la relació entre les famílies
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
8,3**



**Valora la participació de les famílies a les activitats com sortides, etc.
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

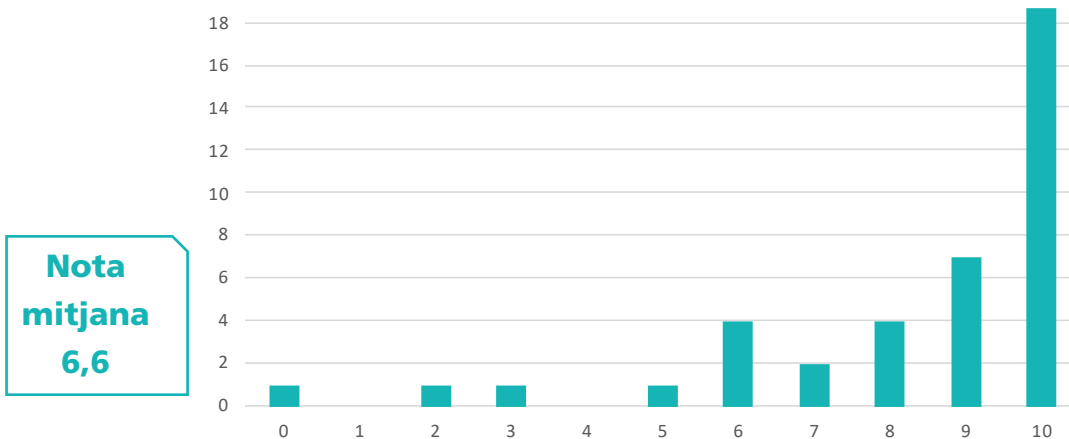
**Nota
mitjana
6,9**



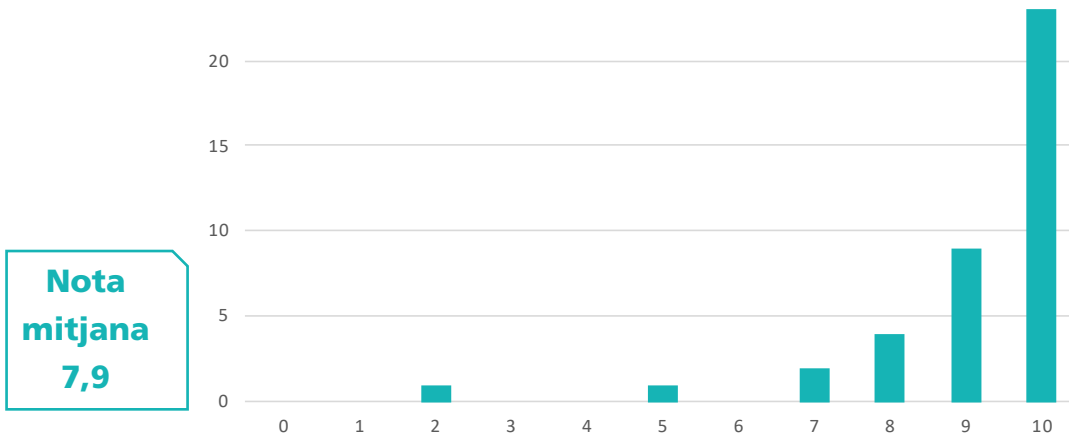
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

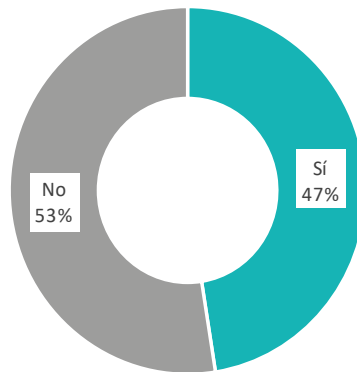
Valora la participació de les famílies en activitats el Consell escolar, comissions, projectes... (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora la necessitat d'incentivar la creació d'una AFA a la llar d'infants (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



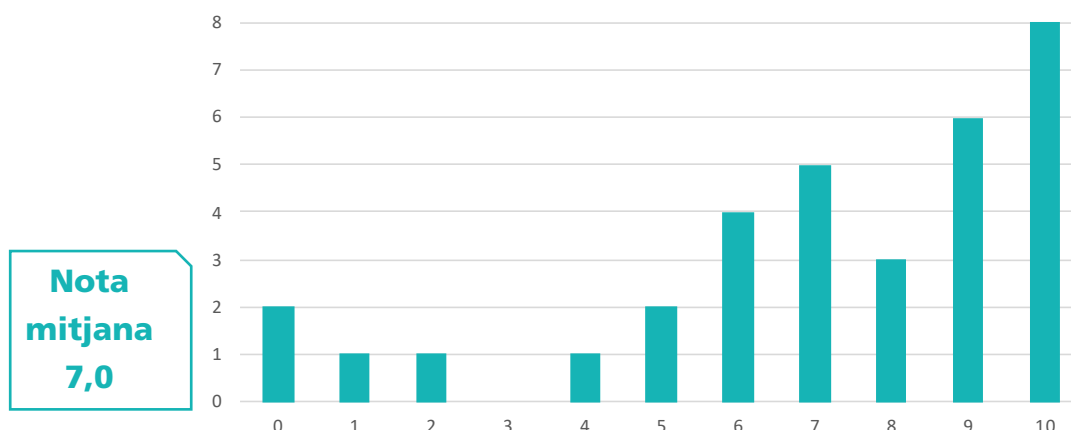
En cas de resposta negativa, per què?

- No ha calgut
- No tinc constància que hi hagi aquest servei
- No me l'han ofert
- No sé on adreçar-me
- Perquè és més efectiu parlar amb la persona
- Perquè em van donar el formulari per fer-ho per escrit

En cas afirmatiu, quins tràmits per internet relacionats amb aquest servei has fet servir?

- Pagaments
- Inscripció
- Matrícula
- Preinscripció

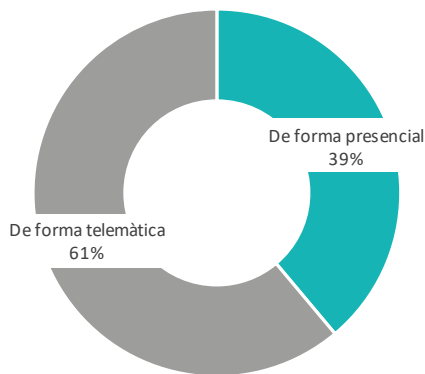
Valora el grau de dificultat per a realitzar tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Trobes a faltar algun tràmit que no oferim de forma telemàtica relacionat amb aquest servei?

- Pagament del casal d'estiu
- Signatura electrònica de la sol·licitud
- Matrícula

Com prefereixes fer les teves gestions?



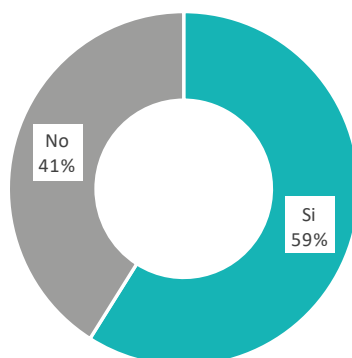
Motius per la presencialitat:

- Atenció personalitzada
- Major confiança
- A l'abast de tothom
- Preferència pel contacte humà
- Possibilitat d'aclarir dubtes que sorgeixin de sobte
- Tracte individual

Motius per l'opció telemàtica:

- Comoditat
- Evitar desplaçaments
- Facilitat
- Flexibilitat horària
- Més pràctic
- Rapidesa

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?



Finalment, comparteix les consideracions que cregueis necessàries per a la millora del servei

- Incloure berenar i esmorzar
- Més sortides i més col·laboració de les famílies en les activitats
- Procés d'inscripció. Massa paperassa i documents
- Millorar la comunicació entre els centre i les famílies
- Més recursos humans i espais de joc
- Extractors per millorar la qualitat de l'aire a les aules
- Millora el rati alumne/educadora

Informe elaborat per Maite Cornago, directora de la Llar d'Infants El Guinyol

Interpretació de les dades:

- El nombre total de les enquestes rebudes, suposa el 50% de les famílies inscrites a la Llar d'infants. Aquesta xifra es pot considerar representativa, però ens suposa un percentatge inferior del que ens hagués agradat obtenir respostes.
- Els aspectes que millor valoren son les educadores, i les instal·lacions.
- Com a aspectes que caldrien millorar, destaca el funcionament de l'app que s'utilitza com a mitjà de comunicació entre educadores i famílies. Aquest servei es considera insuficient i que manca informació.
- El nombre d'enquestes rebudes (totes en paper) ha estat de 40, gairebé el doble de l'avaluació anterior. Aquesta xifra representaria, en termes absoluts, que han respost l'enquesta gairebé el 50% de les famílies amb infants a la Llar.
- Malgrat això, les notes mitjanes han baixat en tots els àmbits que es preguntava, respecte a l'anterior enquesta. És remarcable el fet que més de la meitat de les persones que han contestat l'enquesta era el primer cop que accedien al servei.
- No obstant això, el que més valoren les persones que han contestat l'enquesta són totes aquelles accions de relació entre les educadores amb els infants i les famílies.
- La resta d'aspectes del servei obtenen una nota mitjana al voltant de 8. Cal tenir en compte, però, que moltes famílies han apuntat que caldria millorar l'oferta de sortides als infants, la relació de la direcció amb les famílies i oferir esmorzar i berenar als infants.
- Les notes més baixes tornen a ser per a les avaluacions de les quotes, tant pel que fa al menjador com al del servei. Aquestes notes mitjanes, però, no són inferiors al 6.
- Destacar doncs, que els aspectes que reben una pitjor puntuació son el servei de menjador, les quotes del servei escolar, els tràmits i la participació de les famílies (tan a les activitats, com a comissions, projectes, consell escolar...)
- Un altre aspecte que cal remarcar dels resultats de l'enquesta és que, igual que va passar amb l'avaluació anterior, les famílies mostren interès per participar activament en les activitats del servei, així com formar una AFA.
- Un 41% no saben com formular queixes, suggeriments... al servei de la Llar. Aquesta xifra és elevada, i ens comporta una baixa participació al llarg del curs, per a poder tenir un retorn de la satisfacció de les famílies.
- Igual que en l'avaluació anterior, es recomana fer una anàlisi acurada de cada una de les possibilitats de millora del servei que han ofert les persones que han contestat l'enquesta, perquè són diverses i variades.

Propostes de millora:

En relació a la informació obtinguda caldria puntualitzar les consideracions que han valorat necessàries per millorar el servei:

- Incloure berenar i esmorzar: Tots els infants fan un tast de fruita pel matí, i els infants que resten tota la jornada a la llar podrien berenar al centre.
- Augmentar activitats de descoberta, que segueixin connectant amb l'entorn natural del nostre municipi.
- Incentivar la participació de les famílies ha de ser una prioritat a treballar d'ara en endavant: Fer sentir més involucrades a les famílies, i aconseguir que col·laborin més: a les activitats, fent propostes... També podríem oferir més sortides. Un cop acaba el període de familiarització els infants de 12 comencem a fer sortides per l'entorn, l'any passat es va fer sortides (santa Cecília, visita al tions del poble, buscar el Tió, visitar la Cuca-fera, seguretat vial, biblioteca, visita als centres educatius del poble i Can Rigol) a banda de les sortides on es fan esporàdicament per esmorzar, buscar elements de la natura (fulles, pedretes, branquillons), mirar contes..., a banda de la participació en les diferents festes que es realitzen durant el curs, i la participació de música en Santa Cecília i explicar contes per Sant Jordi.
- Recuperar l'Espai Nadó com a projecte municipal obert a tots els infants de 0 a 2 anys, amb l'objectiu de generar un espai per a les famílies, on puguin compartir i tenir el seu espai a la Llar amb els seus fills i filles.
A la reunió d'inici de curs es va obrir les portes a les famílies, informant que poden participar a la Llar. Però cal complementant-ho enviant correus i incentivant d'altres bandes la participació. Cal definir un pla de treball per aconseguir aquest objectiu.
- Millorar la comunicació entre el centre i les famílies, per facilitar la comunicació entre el centre i les famílies, s'està valorant contractar una nova aplicació per la comunicació diària
- Facilitar els recursos necessaris per a poder acompanyar a la creació d'una AFA de la Llar d'Infants. També poder ajudar amb la tramitació per a donar d'alta la possible entitat.
- Programar el Consell Escolar Municipal amb periodicitat, i cercar representant de les famílies. Proposen fer-ne difusió dels actes, per a fer-lo visible i que les famílies estiguin assabentades.

Millores de l'equipament:

- Contemplar la possibilitat d'instal·lar extractors a les aules, per a millorar la qualitat de l'aire.
- Plantar més arbres al pati, amb l'objectiu de generar ombra natural a llarg termini. I mentrestant, estudiar l'opció d'un tendal temporal per guanyar ombra, però sempre prioritzar l'ombra natural que poden generar els arbres.

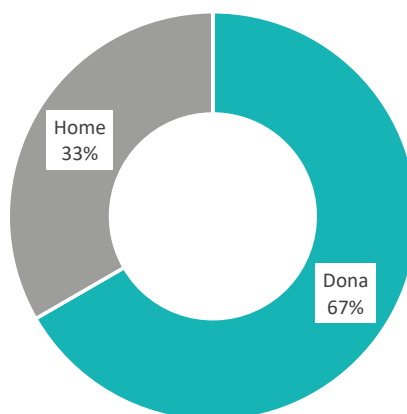
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

Valoració del serveis municipals de l'Ajuntament de Begues

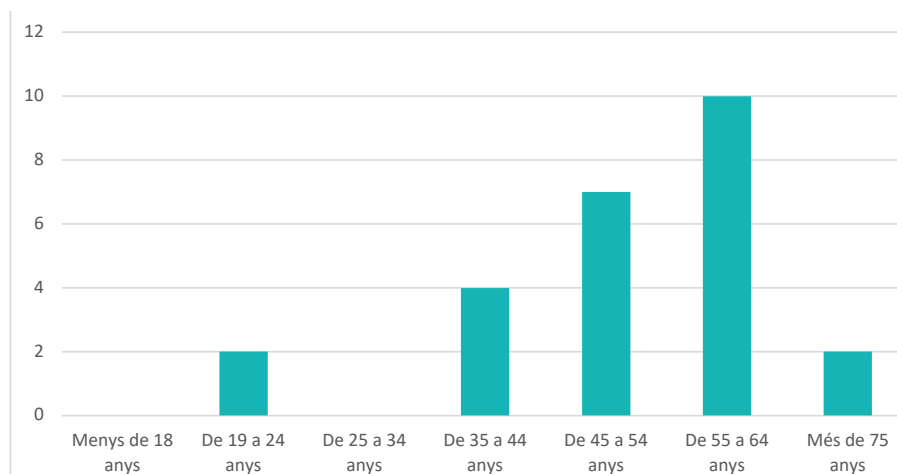
Medi ambient i Deixalleria municipal

Nombre d'enquestes rebudes: 27 (totes en format digital)

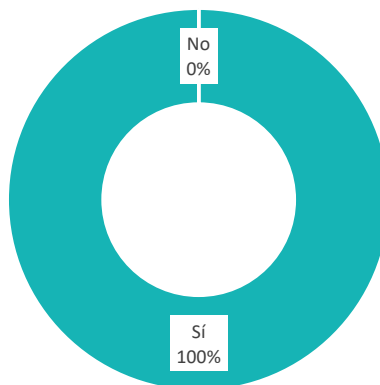
Gènere amb el que t'identifiques



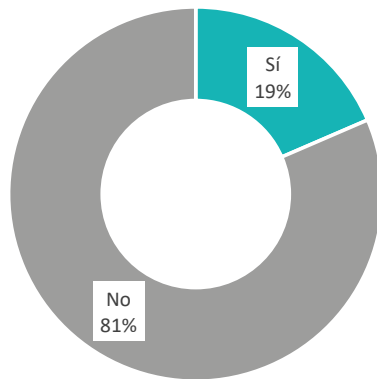
Edat



Estàs empadronat/da a Begues?



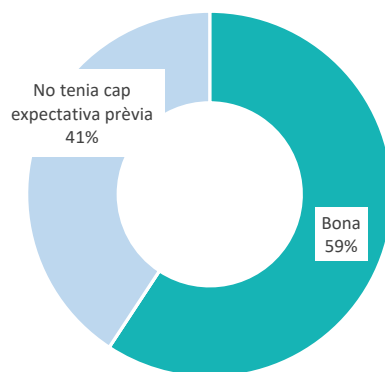
És el primer cop que fas ús del servei?



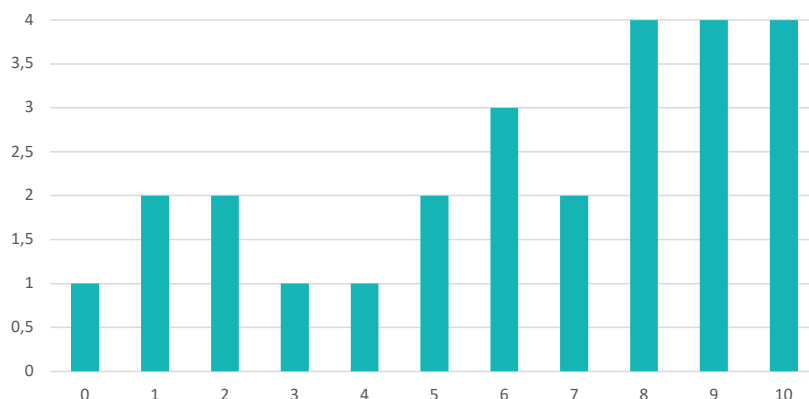
En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

- Per trastos vells i oli
- Llençar electrodomèstics, restes de plantes
- Reciclatge

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



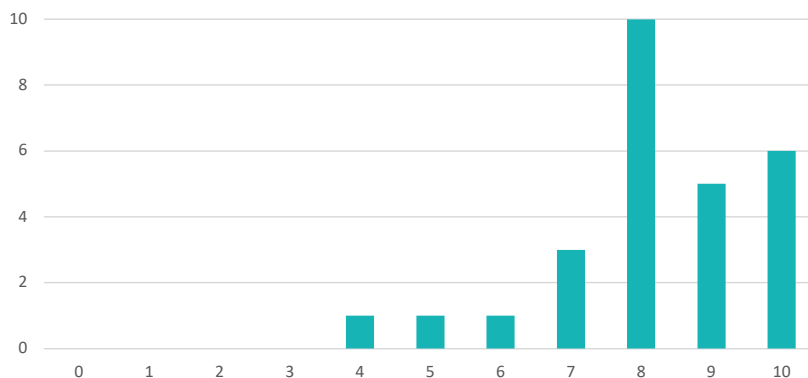
Quin és el teu de satisfacció amb el servei de recollida de residus? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
6,2

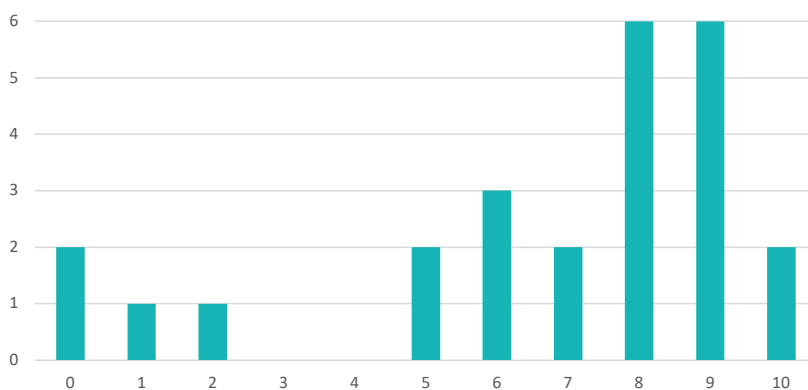
**Quin és el teu de satisfacció amb la Deixalleria municipal?
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

Nota mitjana
8,1



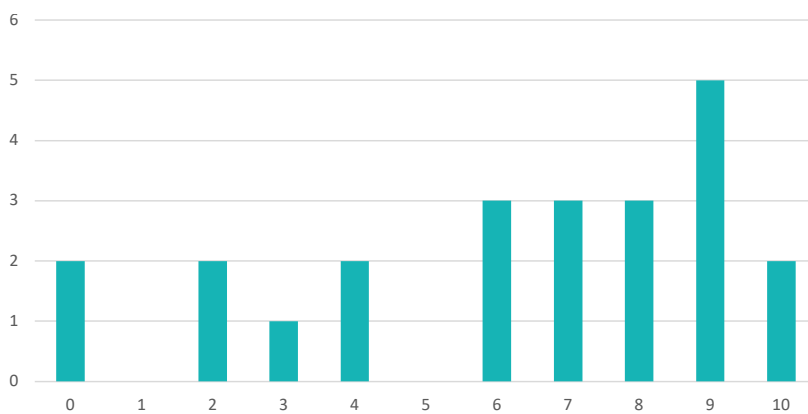
**Quin és el teu de satisfacció amb els serveis de recollida porta a porta?
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

Nota mitjana
6,7



**Quin és el teu de satisfacció amb els serveis especials de recollida selectiva o foment del reciclatge?
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

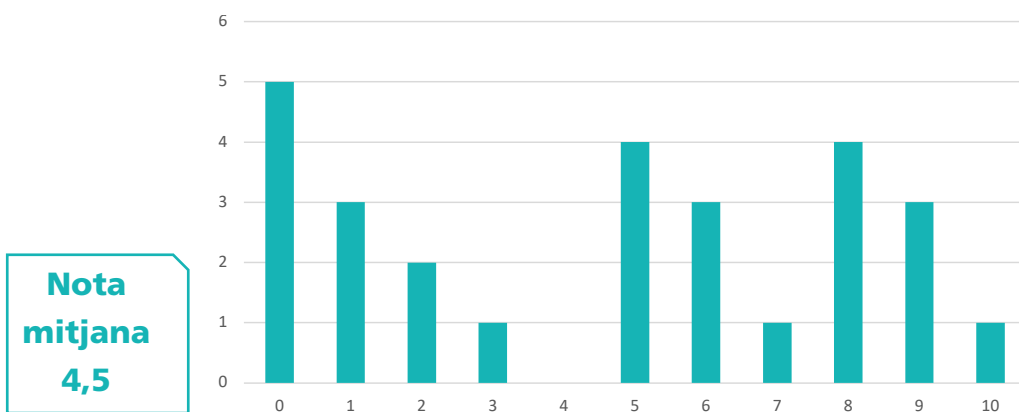
Nota mitjana
6,2



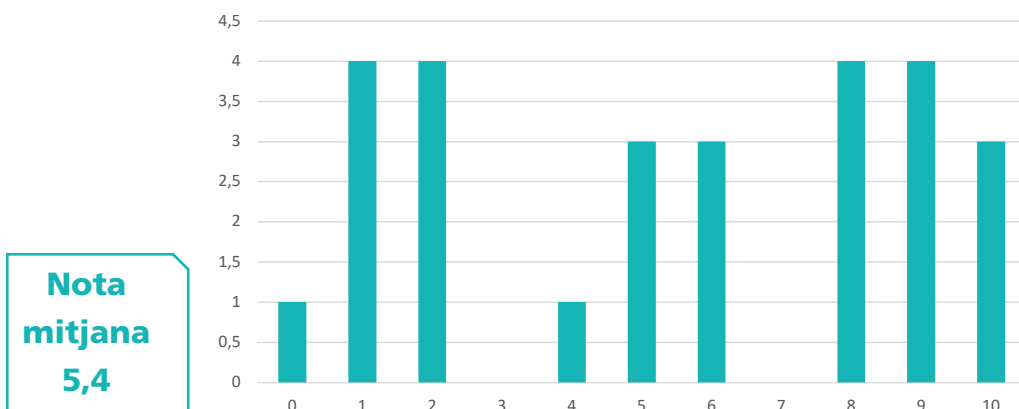
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Quin és el teu de satisfacció amb les actuacions de prevenció i protecció contra incendis? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



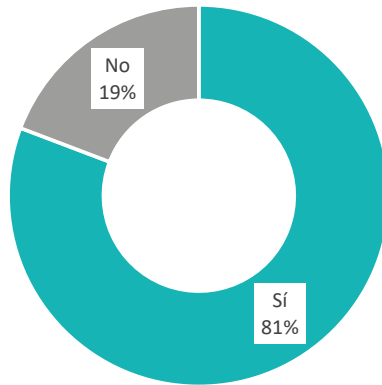
Quin és el teu de satisfacció amb les accions de foment de la sostenibilitat i contra el canvi climàtic? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Quin és l'aspecte que millor valores del servei?

- La neteja dels carrers a Begues centre
- La deixalleria
- Els punts de recollida de piles
- L'atenció del personal de la deixalleria
- Els punts de recàrrega dels vehicles elèctrics

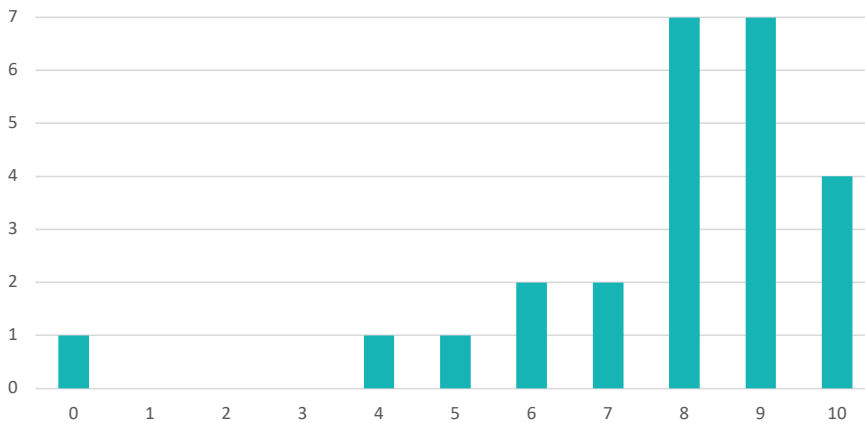
En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



En cas negatiu, per què?

- Per la necessitat de cita prèvia
- En casos puntuals, hi ha manca d'informació

Valora l'atenció rebuda pel personal del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
7,7

Valora el temps de resposta a les teves consultes, queixes o suggeriments (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

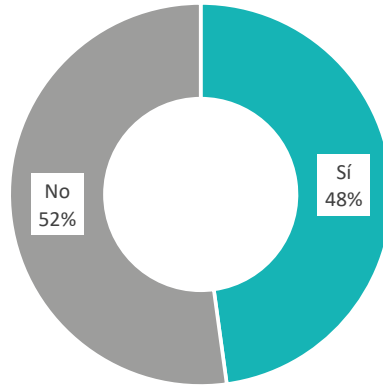


Nota mitjana
6,2

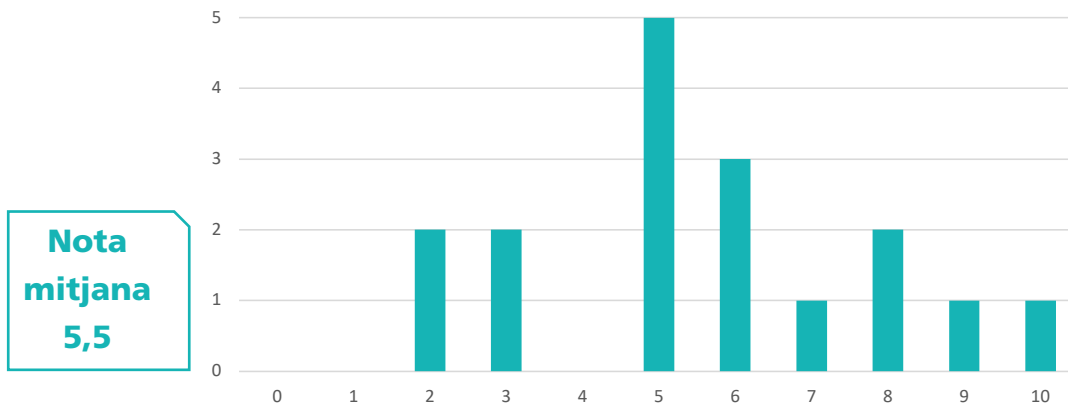
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

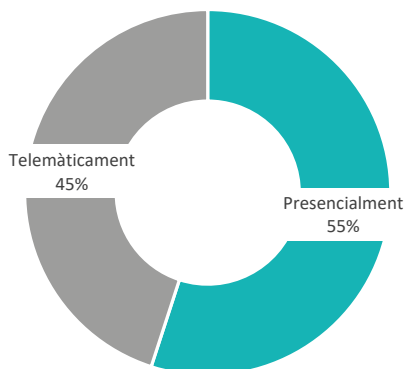
Has fet algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Com prefereixes fer les teves gestions?

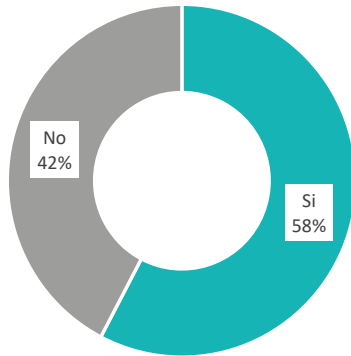


Motius per la presencialitat:

- L'orientació és immediata
- És més fàcil
- És més àgil
- De vegades hi ha qüestions que s'han d'explicar presencialment

Motius per l'opció telemàtica:

- Per evitar el desplaçament
- Per estalvi de temps
- Per la comoditat de fer-ho des de casa
- Per evitar esperes

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?**Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei**

- Tenir un tracte més de tu a tu
- Posar als formularis l'opció no sap / no respon
- No només contestar les instàncies, si no fer accions

Informe elaborat per Liberto Mas Garcia, tècnica de Medi ambient

Consideracions

- La mostra no es considera prou representativa.
- Pel que fa als resultats hi ha notes baixes o discretes que es vinculen a un desconeixement del Servei, doncs en alguns casos son actuacions que no tenen una relació directa amb la ciutadania.
- Aquells aspectes més directament relacionats amb el que el ciutadà percep en el seu entorn.

Propostes de millora

Les propostes de millora que es desprenen del buidatge i la valoració feta són les següents:

- Millorar la comunicació relativa a l'enquesta amb l'objectiu d'assolir una major representativitat de la mostra.
- Reformular alguna de les preguntes de forma que permeti una millor identificació i interpretació del qual realment s'està preguntant.
- Apropar més el coneixement dels serveis al ciutadà.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

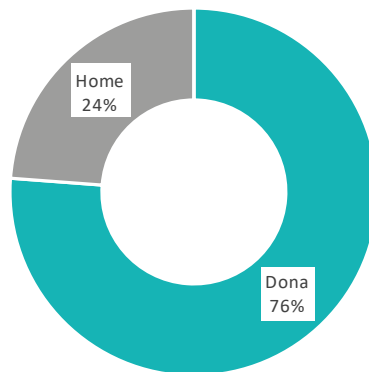
OAC i Padró

Valoració Serveis Municipals

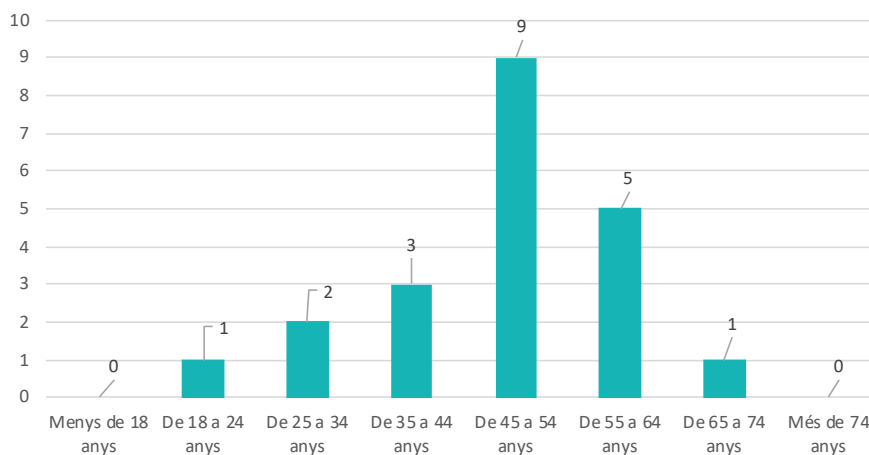
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Nombre d'enquestes rebudes: : 23 (11 en format digital i 12 en paper)

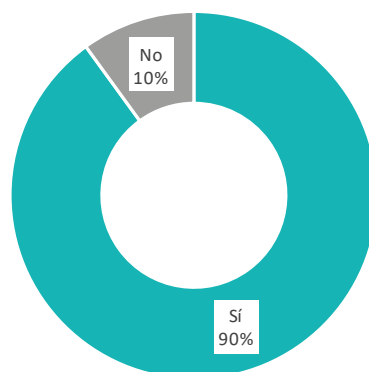
Gènere amb el que t'identifiques



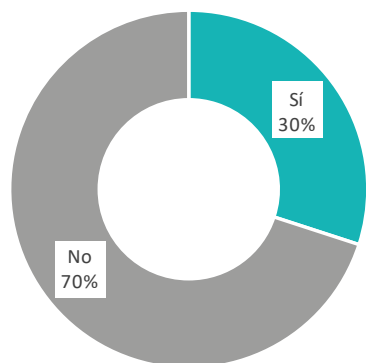
Edat



Estàs empadronat/da a Begues?



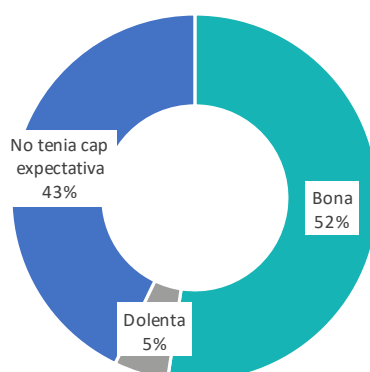
És el primer cop que fas ús d'aquest servei?



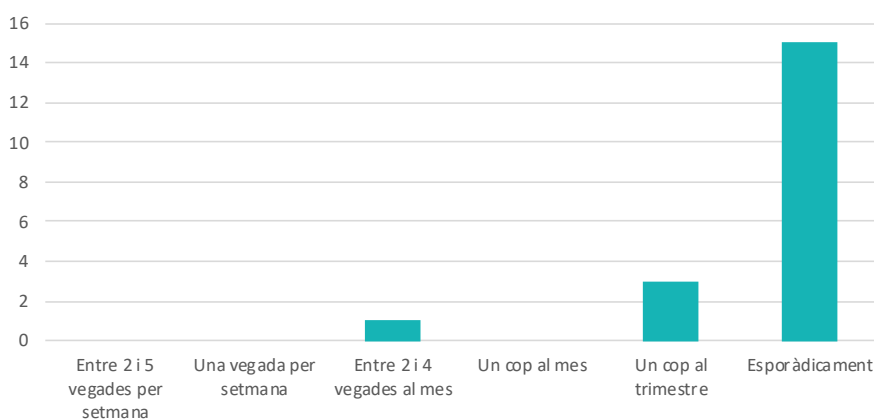
En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

- Empadronament
- Tràmit canvi titularitat de nínxol

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



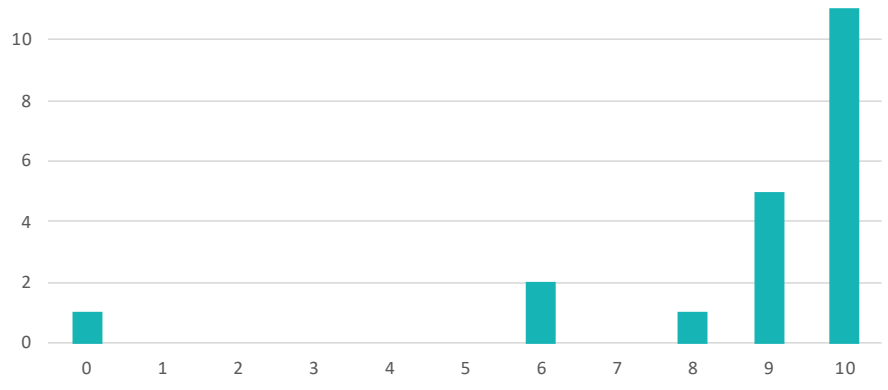
Si n'ets persona usuària habitual, amb quina freqüència fas ús del servei?



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Quin és el teu grau de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



**Nota
mitjana
8,7**

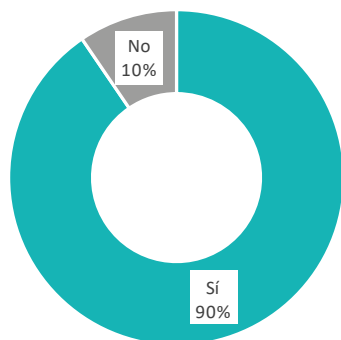
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- L'accés a les instal·lacions.
- El bon tracte cap al ciutadà.
- Temps d'espera correcte.
- La claredat en la informació rebuda.
- Fer el tràmit presencial sense cita prèvia.
- Proximitat i rapidesa.

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- L'horari d'atenció.
- El fet d'atendre encara que no es tingui cita prèvia i si no hi ha cap persona usuària al servei.
- Augmentar el personal en moments de pics de feina.
- Més atenció a la gent gran.
- Millorar els accessos als pisos superiors de cara a la gent gran.

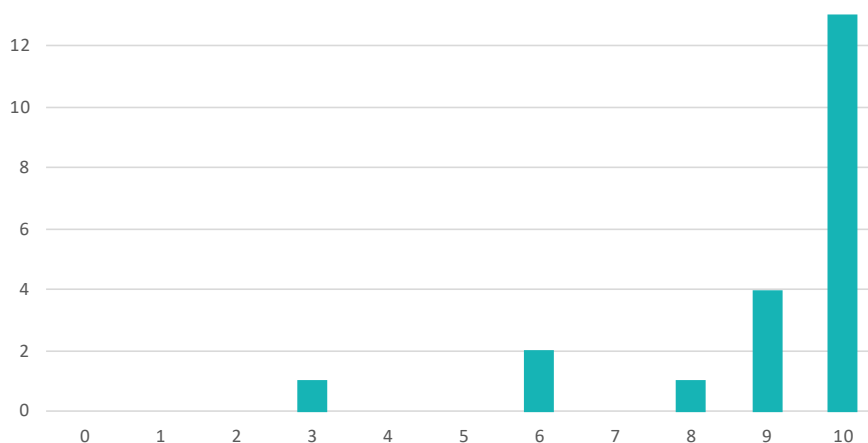
En cas d'haver hagut de realitzar alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



En cas negatiu, per què?

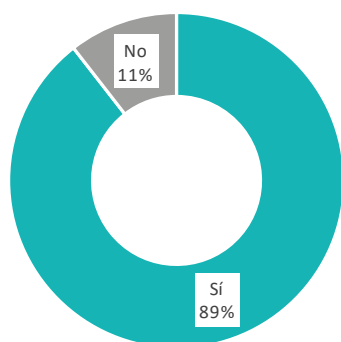
- No s'ha pogut fer la gestió perquè no tenia cita prèvia

Valora l'atenció rebuda pel personal d'atenció al públic del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
9,0

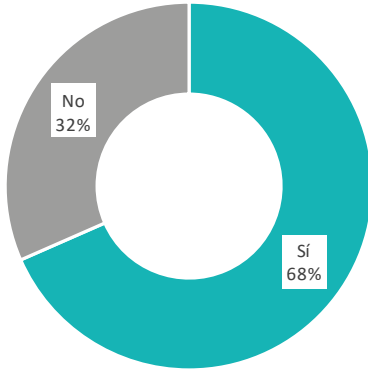
La informació rebuda ha estat suficient, clara i satisfactòria?



En cas negatiu, per què?

- Falta d'informació
- Massa tard

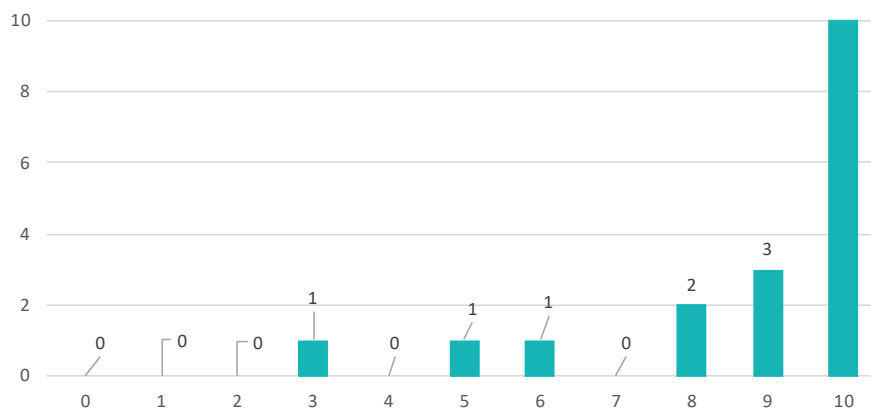
Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



En cas negatiu, per què?

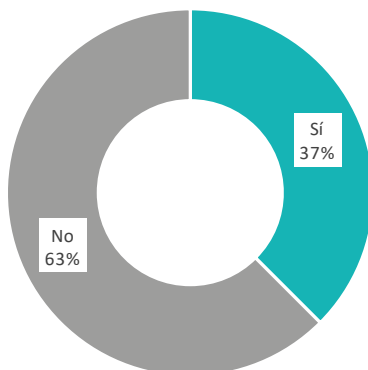
- Manca d'horaris de tarda

Valora la celeritat amb la qual has sigut atès/a (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
8,5

Has fet servir el servei de reserva de cita prèvia en línia?



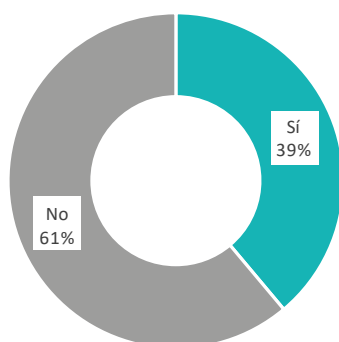
En cas afirmatiu, com el valores?

- Bé
- Molt bo
- Molt correcte

En cas negatiu, per què?:

- No ha calgut
- Sempre he anat presencialment i m'han atès molt bé
- No és necessari segons la normativa vigent
- Sempre he preferit la presencialitat
- En desconeixia l'existència
- La gestió era urgent
- Sempre he vingut sense cita prèvia per temes urgents

Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb aquest servei?



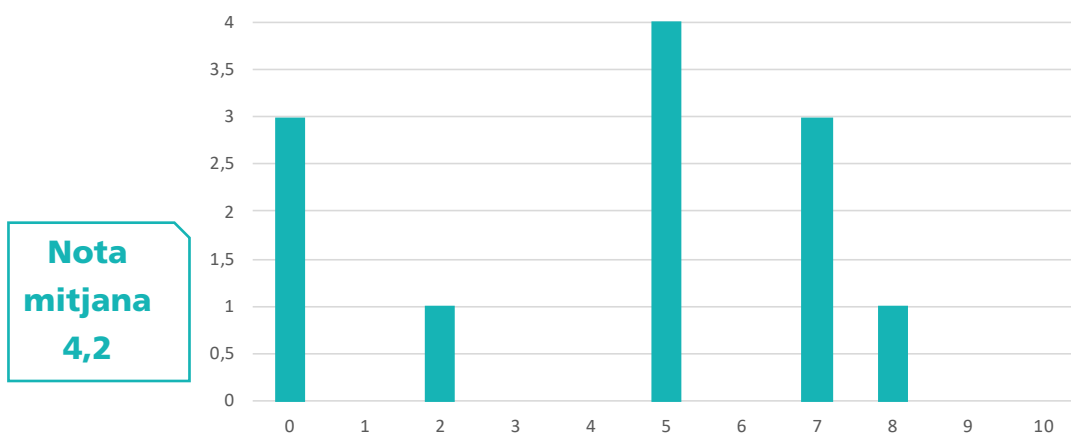
En cas afirmatiu, quins tràmits has fet?

- Alta al padró
- Sol·licitud de certificats
- Bonificació de compostatge

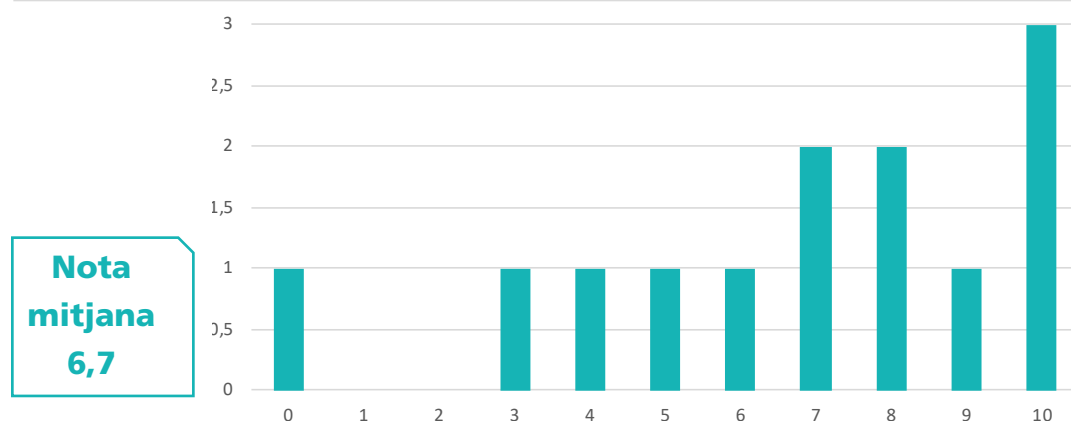
En cas negatiu, per què?:

- No ha calgut

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



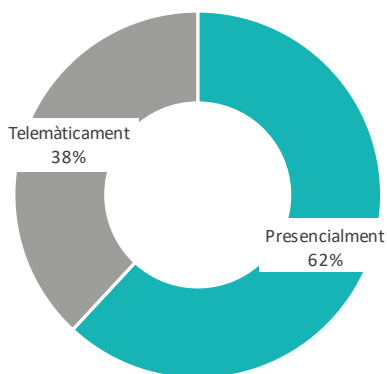
Valora la informació sobre els tràmits que hi ha a la web municipal (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Trobes a faltar algun tràmit que no oferim de forma telemàtica relacionat amb aquest servei?

- Donar d'alta els gossos
- Que responguin les sol·licituds de totes les bonificacions

Com prefereixes fer les teves gestions?



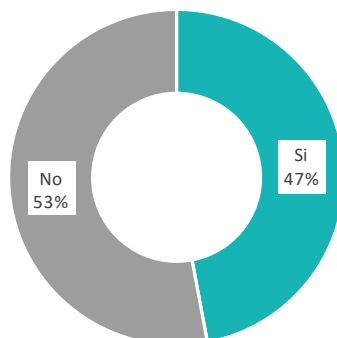
Motius per la presencialitat:

- Em resulta menys difícil
- En cas de dubte, tens una persona que te'l resolde de forma més directa
- L'atenció personal pot resoldre millor qüestions específiques
- Agilitat en la resposta i tramitació de la gestió
- Em sento més a gust
- M'és més fàcil
- Pel tracte personal
- Tracte directe amb les persones

Motius per l'opció telemàtica:

- Per l'horari d'atenció, que és just
- No és fàcil anar-hi presencialment, pels horaris
- Per comoditat
- Perquè puc fer la gestió a qualsevol moment i en qualsevol lloc

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius a aquest servei?



Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei:

- Amplieu horaris
- Augmentar el personal en moments de pics de feina per reduir el temps d'espera de les persones usuàries
- Millorar l'amabilitat del personal
- Més foment del servei i que es doni resposta a les demandes
- Reduir els tràmits en general

Informe elaborat per Montserrat González Calle, cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Introducció

Durant el 2024 s'han rebut 23 enquestes de satisfacció al servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i Padró de l'Ajuntament de Begues, de les quals 12 van ser en format paper i 11 en format digital, amb els següents resultats:

- De les persones que van respondre l'enquesta, el 76 % van ser dones i el 24% homes.
- L'edat compresa va ser entre 18 i 74.
- El 90% de les persones estaven empadronades a Begues
- El 30% de les persones era la primera vegada que venien a l'OAC, la resta ja havien fet ús d'aquest servei.
- Els tràmits realitzats per les persones que han accedit per primera vegada han sigut: alta o canvi de domicili al Padró d'Habitants i canvi de titularitat de nínxols.
- La seva expectativa abans d'accedir al servei era bona en un 52%, dolenta en un 5% i no tenia cap expectativa prèvia un 43%.
- La nota mitjana del grau de satisfacció va ser de un 8,75 sobre 10.
- La majoria de persones diuen que sí coneixen els serveis que ofereix l'OAC i Padró (14), la resta, 8, van contestar que creien que no.
- El 90% dels enquestats diuen que els hi ha resultat fàcil les gestions presencials, davant d'un 10% que diuen que no. El motiu del no és que diuen que no s'ha pogut fer la gestió perquè no es tenia cita prèvia.
- La valoració de l'atenció rebuda pel personal del servei té una nota mitjana de un 9 sobre 10.
- La informació rebuda ha estat suficient, clara i satisfactòria per un 89% dels enquestats i la resta expressen que hi ha falta d'informació i massa tard.
- El 68% creuen que l'horari d'atenció al públic és l'adequat i un 32% demanen més horari de tardes.
- La valoració de la celeritat en ser atesos és d'un 8,5 sobre 10.
- El 37% dels enquestats han fet servir el servei de reserva de cita prèvia en línia i ho valoren com bo, molt correcte i molt bo. La resta diuen que no els hi ha calgut, que sempre han vingut i se'ls hi ha atès molt bé, que ho desconeixien i que la gestió era urgent.
- El 39% han realitzat algun tràmit per internet relacionat amb aquest servei com ara gestió d'alta al Padró d'Habitants, sol·licituds de certificats i bonificació de compostatge.
- La valoració del grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet és de un 4,2 sobre 10, essent 10 molta dificultat.

- La valoració de la informació sobre els tràmits que hi ha a la web municipal és de un 6,7 sobre 10, essent 10 molta satisfacció.
- Comenten que troben a faltar algun tràmit que no oferim de forma telemàtica relacionat amb aquest servei com el de donar d'alta els gossos o la falta de resposta de les sol·licituds de bonificacions.
- Un 62% prefereixen fer les gestions de manera presencial pels següents motius:
 - Els resulta menys difícil
 - Per tractar dubtes
 - Agilitat en la resposta i tramitació de la gestió
 - Per tracte personal
- Els motius per fer les gestions de manera telemàtica són:
 - Horari d'atenció que es considera just
 - Per comoditat i es pot fer la gestió a qualsevol moment i lloc.
- A tots els enquestats els ha resultat fàcil accedir a les nostres instal·lacions.
- El 47% dels enquestats saben com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei.
- El que més valoren els usuaris del servei és:
 - L'accés a les instal·lacions.
 - El bon tracte cap al ciutadà.
 - Temps d'espera correcte.
 - La claredat en la informació rebuda.
 - Fer el tràmit presencial sense cita prèvia.
 - Proximitat i rapidesa.

Les consideracions que comparteixen els usuaris per a la millora del servei són:

- Ampliació de l'horari d'atenció.
- El fet d'atendre encara que no es tingui cita prèvia i si no hi ha cap persona usuària al servei.
- Augmentar el personal en moments de pics de feina per reduir el temps d'espera.
- Millorar l'amabilitat del personal
- Més foment del servei i que es doni resposta a les demandes.
- Reduir els tràmits en general.
- Més atenció a la gent gran.
- Millorar els accessos als pisos superiors de cara a la gent gran.

Interpretació de les dades i proposta de millora

Un cop revisades totes les respostes passo a fer la següent valoració:

Primerament vull manifestar que el període en el que s'han fet les enquestes, igual que fa dos anys, ha sigut molt curt. S'hauria de fer durant un període més llarg, mínim 3 mesos, per tenir una valoració més significativa. Són poques les enquestes rebudes tenint en compte que, segons el programa de Gestor de Torn, el nombre d'usuaris d'atenció presencial que hem atès en el període en que s'han fet les enquestes és de 312 usuaris.

Les enquestes continuen sent molt llargues i crec que és per aquest motiu que no tenim el retorn esperat.

Valoro positivament el nivell de satisfacció del servei, un 8,75 de mitjana i, sobretot, la valoració rebuda per a l'atenció del personal que ha sigut d'un 9.

M'ha sobtat veure les respostes a la pregunta de "quins aspectes caldria millorar?" la demanda d'atendre sense cita prèvia. Des de l'OAC atenem a tots els ciutadans, tinguin o no la cita prèvia.

Consultat el gestor de cites prèvies podem veure que durant el període en que es van realitzar les enquestes, únicament 22 usuaris van demanar cita prèvia.

A l'OAC es va decidir posar la cita prèvia únicament per a la ciutadania que no vol esperar a ser atès, concertant hora d'atenció.

Alguns usuaris troben dificultats a l'hora de fer la tramitació a través de la seu electrònica i la gran majoria són persones grans. Des de l'OAC sempre donem suport als usuaris, sobretot gent gran, amb dificultats. S'hauria de fomentar la formació a aquest sector de la població per reduir la bretxa digital i promoure l'emissió de certificats digitals, tot i que durant el 2024 ja hem emès més de 200 idCAT certificats.

Sobre les consideracions que comparteixen els usuaris per a la millora del servei he de dir que moltes de les queixes i suggeriments que es fan no van dirigides a l'OAC sinó a altres serveis, però és el nostre servei el que recull totes les instàncies que es gestionen per part de l'Ajuntament i en molts casos no som els responsables de la tramitació.

Respecte al temps d'espera i la consideració que els usuaris fan per a la millora del servei he de dir que, consultat el Gestor de torn, el temps mitjà d'espera durant el període que es van realitzar les enquestes va ser de 8 minuts per a les persones que no tenien cita prèvia. Hem de tenir en compte que la gran majoria de tràmits propis de l'OAC els resollem amb una única visita per part de les persones interessades i que molts d'ells impliquen una tramitació que requereix més temps, per exemple, un alta al Padró Municipal d'Habitants. És per això que no considero que s'hagi d'ampliar la plantilla de l'OAC, tot i que moltes vegades no es pot comptar amb tot el personal d'aquest servei per diferents motius d'organització que són aliens a l'Oficina.

En referència a la consideració d'ampliar l'horari, especialment a la tarda, s'ha de dir que, consultat el Gestor de Torn, durant el primer semestre d'aquest any hem atès a 173 persones en horari de tarda (de 17.30 a 19.30 hores) i que el 99% han estat ateses entre les 17.30 i les 18.30 hores. La mitjana d'atenció a les tardes ha sigut de 8 persones. És per això que no considero la necessitat d'ampliar l'horari d'atenció a les tardes.

També crec que hi ha tràmits que es podrien millorar i ajudar a que fossin més àgils, com ara les ocupacions de via pública per mudances i materials d'obres que, en comptes d'estar sotmeses a rebre la notificació d'un decret autoritzant-les, es podrien tramitar com a comunicacions prèvies.

Sobre la consideració que fan alguns usuaris sobre la millora dels accessos a pisos superiors, bàsicament a Serveis Socials, he de dir que l'entrada a aquest servei es fa per Àngel Guimerà tot i que si ve alguna persona molt gran o amb dificultats de mobilitat sempre els donem accés a través de l'OAC.

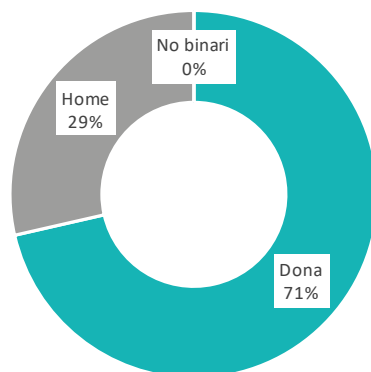
Per últim dir que he notat que ha hagut alguna millora en la comunicació transversal entre els departaments perquè ens arribi la informació que hem de transmetre a la ciutadania però considero que encara s'ha de fer un esforç per estar al dia sobre totes les novetats i poder donar una bona informació. Hem de continuar fomentant la comunicació de la resta de serveis amb l'OAC.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

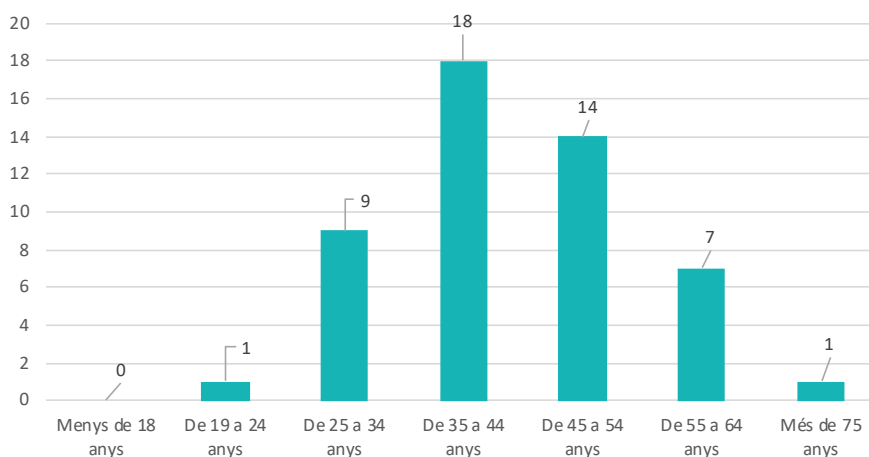
**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues
Piscina Municipal**

Nombre d'enquestes rebudes: 56 (52 en format digital i 4 en paper)

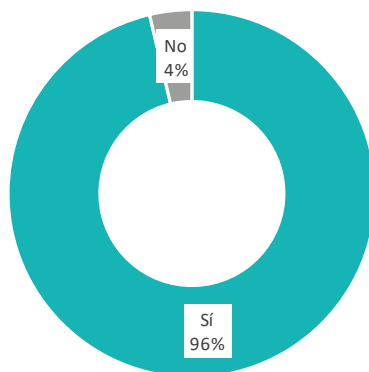
Gènere amb el que t'identifiques



Edat



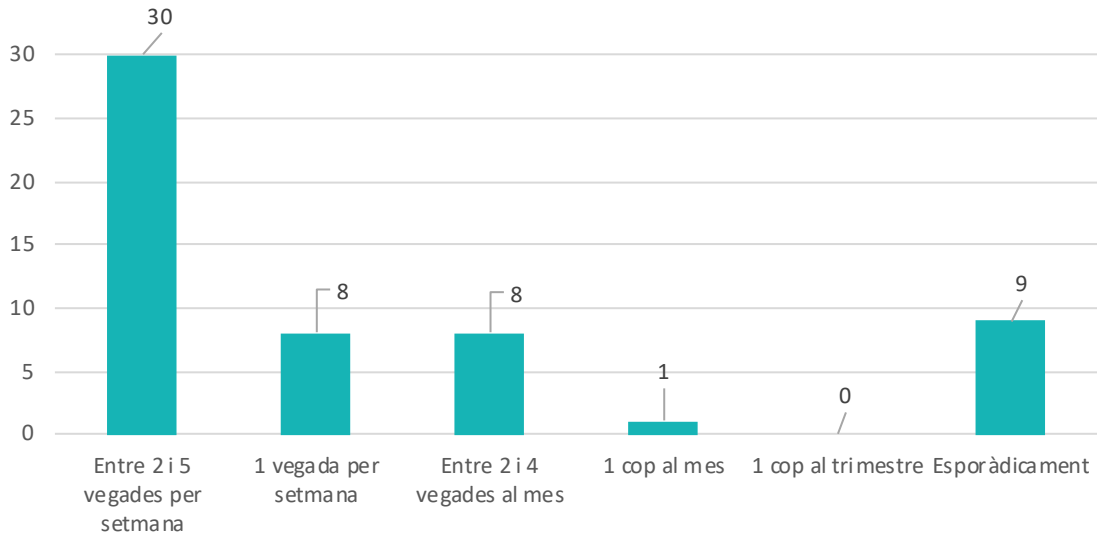
Estàs empadronat a Begues?



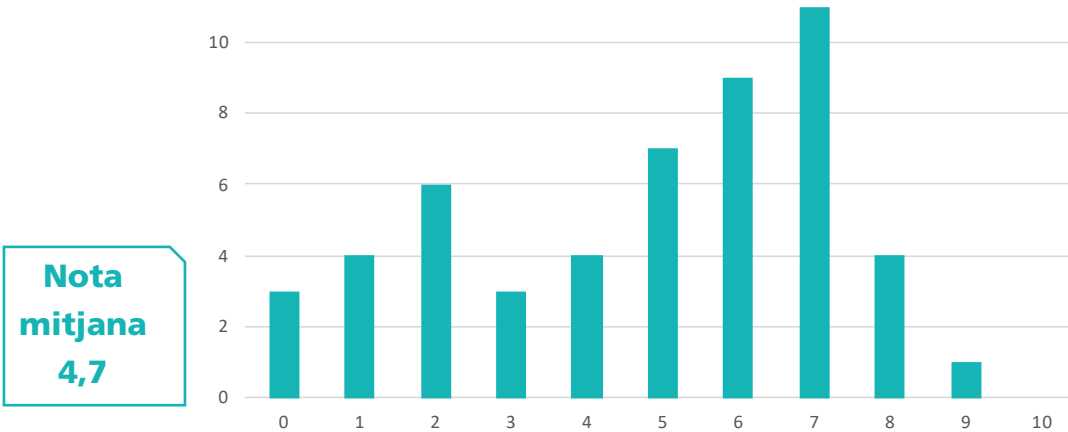
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

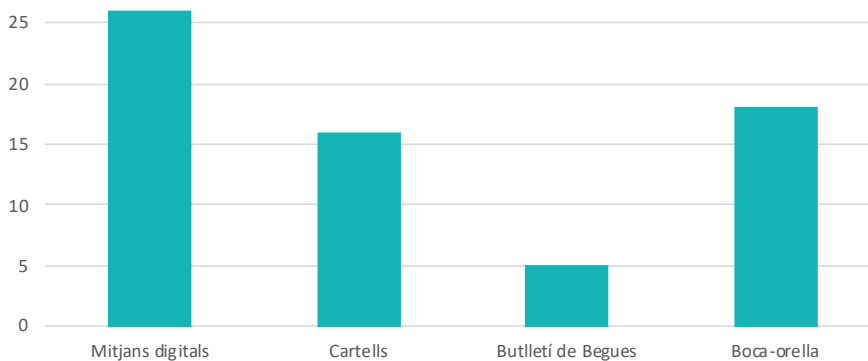
Si n'ets persona usuària habitual, amb quina freqüència fas ús del servei?



Quin és el teu de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Com t'assabentes de les activitats que s'ofereixen a la Piscina Municipal?



Quin és l'aspecte que millor valora de la Piscina Municipal?

- Que està a prop de casa
- Varietat d'ofertes d'activitats
- Les activitats dirigides
- La piscina interior
- La neteja
- L'ambient i el personal
- La qualitat-preu
- Els horaris

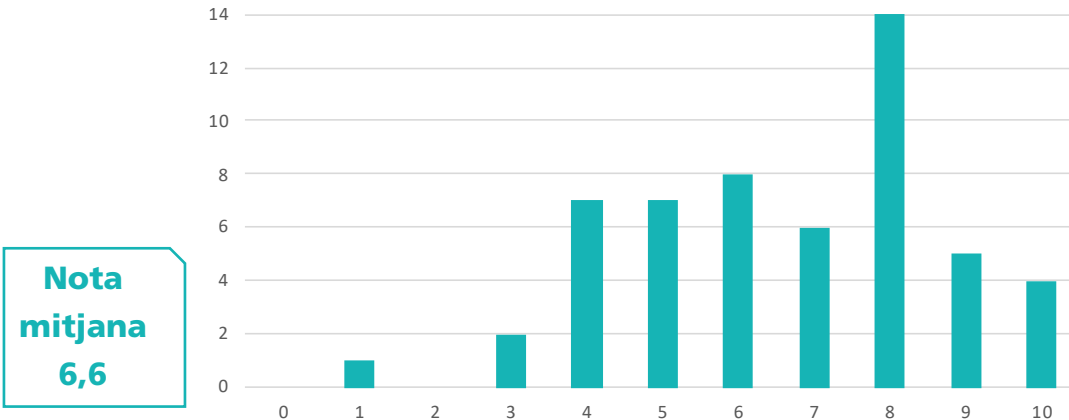
Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Les instal·lacions en general i la maquinària de la sala de fitness en particular
- El manteniment continuat
- Vestidors obsolets
- És massa car per servei que es dona
- Falta més activitats de ioga
- Poc material a la sala d'activitats dirigides
- El programa smills no funciona
- L'aigua de la piscina és massa freda a l'hivern
- Més hores d'obertura de la piscina coberta el cap de setmana
- Neteja general de tot l'equipament
- Els horaris són molt restringits
- Més varietat en la tipologia d'entrades, com un abonament familiar
- Massa incidències tècniques
- L'orientació de la pista de pàdel
- Els arbustos de la piscina exterior tapen la visió i no pots vigilar els infants
- Obertura de l'aparcament els diumenges a la tarda per poder accedir a les pistes i a la zona d'skate
- Canviar el carnet per un braçalel o permetre l'accés amb clauers identificatius
- Professor o ajudant per guiar en l'ús correcte dels aparells per evitar lesions
- Guixetes
- Ampliar la sala de màquines
- Posar una font d'aigua

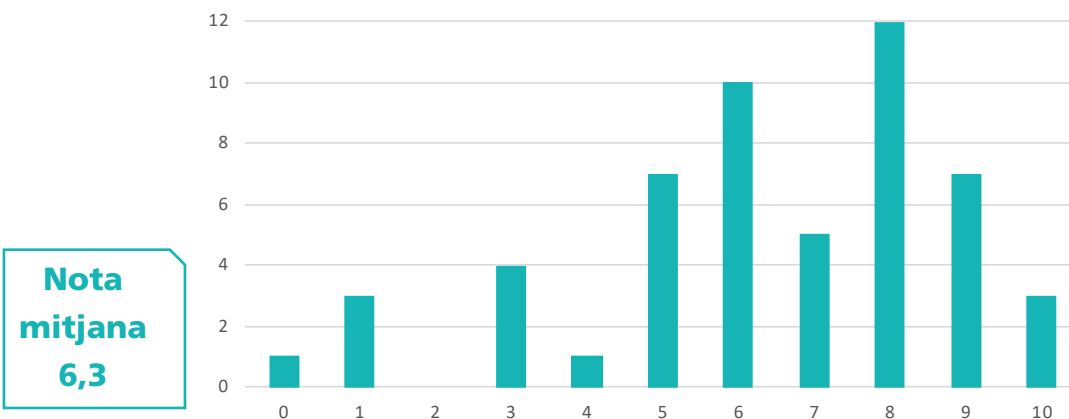
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

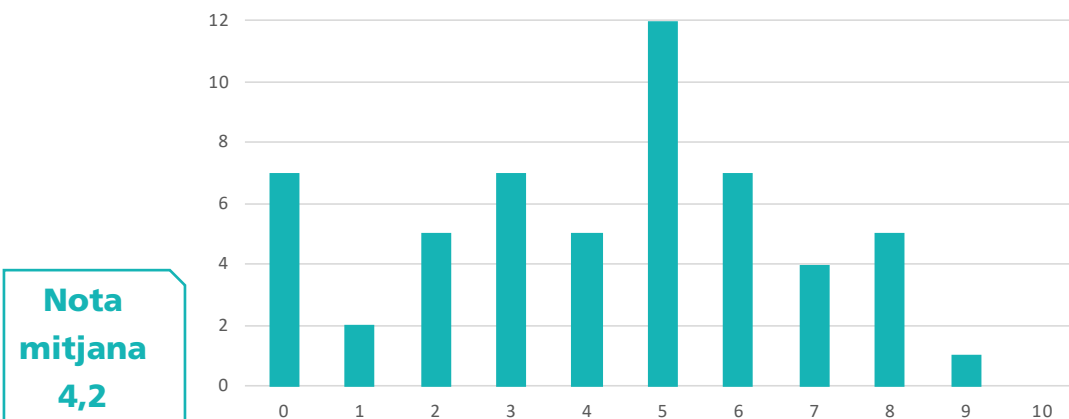
Valora el nivell de satisfacció de la zona de la piscina coberta (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora el nivell de satisfacció de la zona de la piscina exterior (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

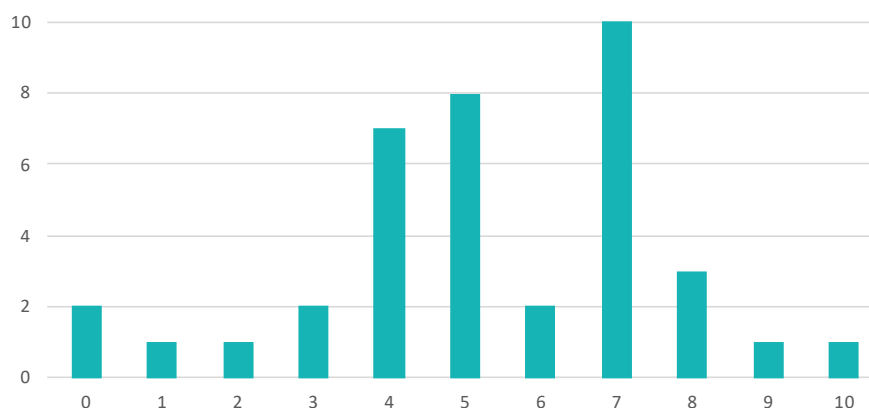


Valora el nivell de satisfacció amb la sala de fitness (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



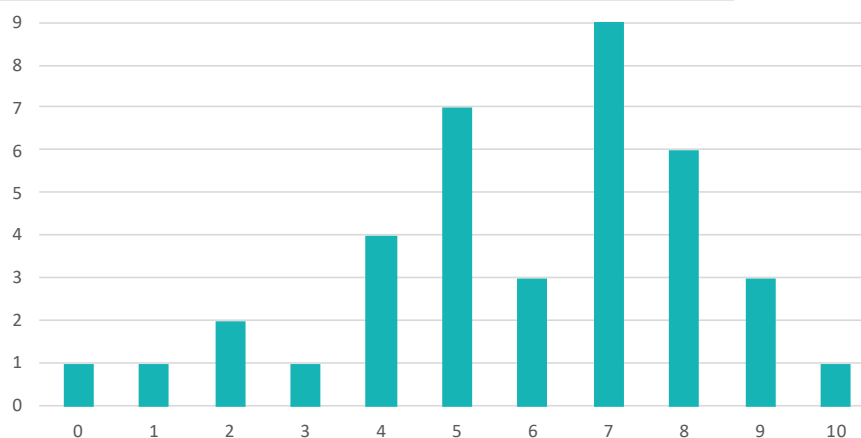
**Valora el nivell de satisfacció amb les pistes de tennis i frontó
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
5,3**



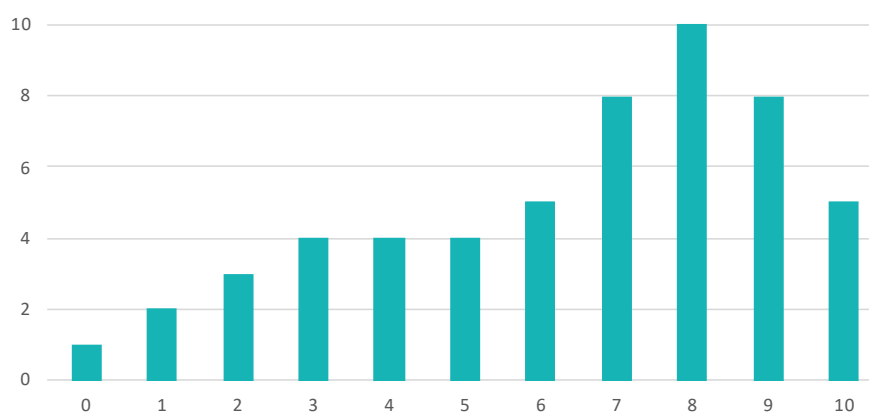
**Valora el nivell de satisfacció amb la pista de pàdel
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
6,0**



**Valora el nivell de satisfacció general del servei de neteja de les instal·lacions
(essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

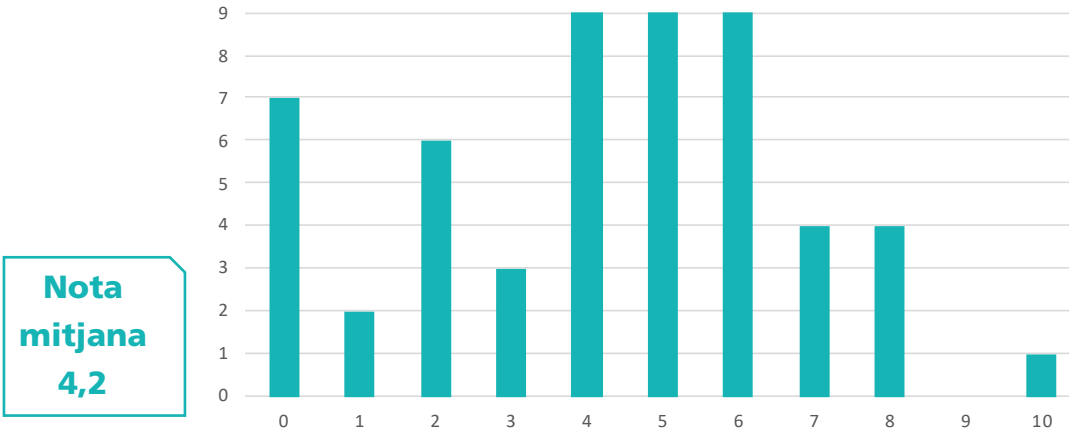
**Nota
mitjana
6,3**



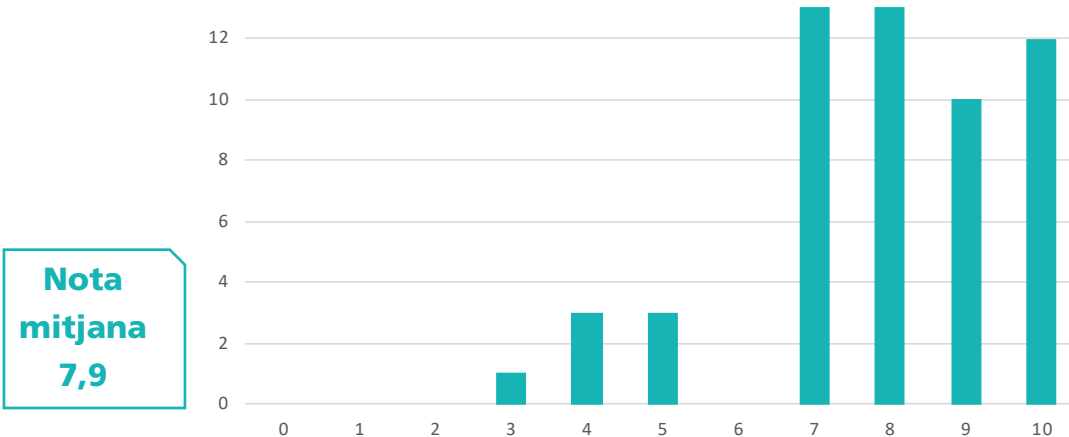
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

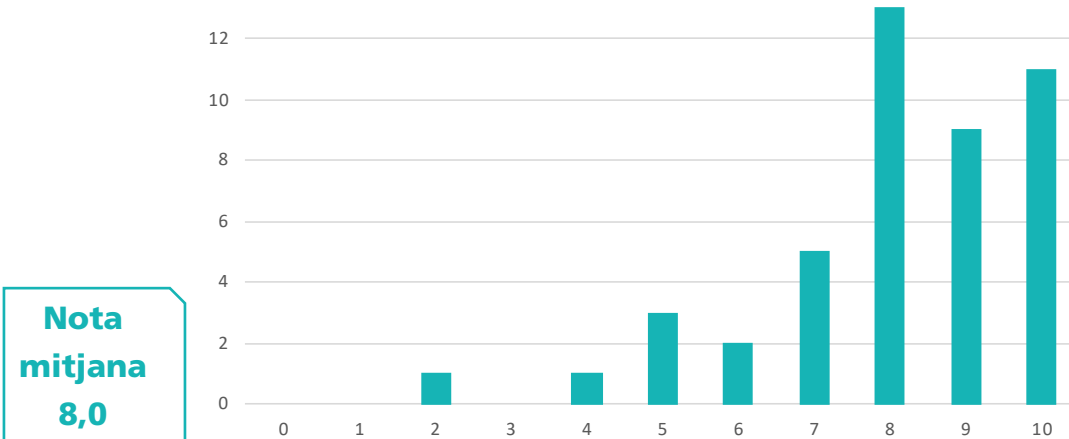
Valora el nivell de satisfacció amb el manteniment de les instal·lacions (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



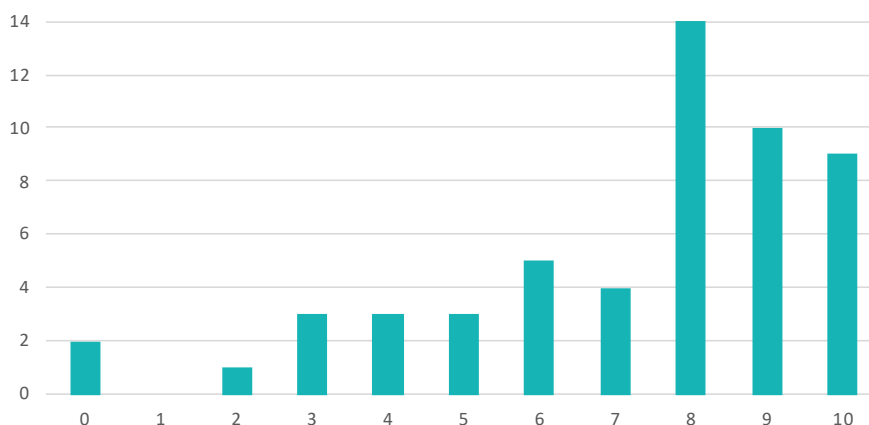
Valora el nivell de satisfacció amb el personal de la piscina (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valora el nivell de satisfacció amb el personal d'activitats dirigides (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

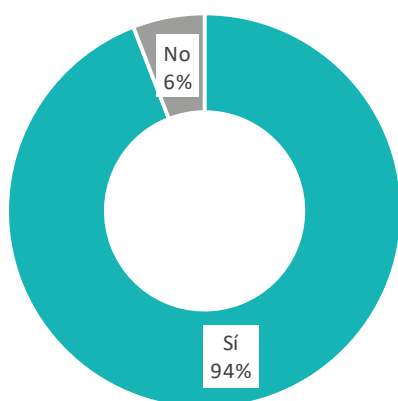


Valora el nivell de satisfacció amb el personal d'atenció al públic (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
9,5

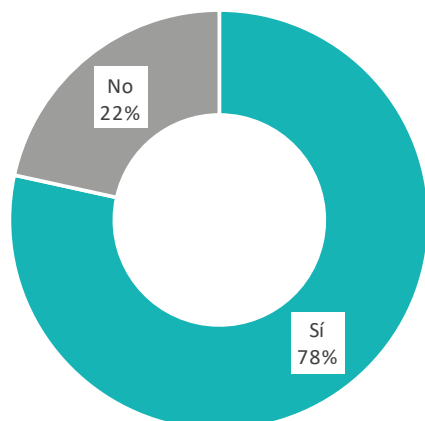
En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



En cas negatiu, per què?

- Ferragós i lent
- Poca informació i poca col·laboració de la gerent

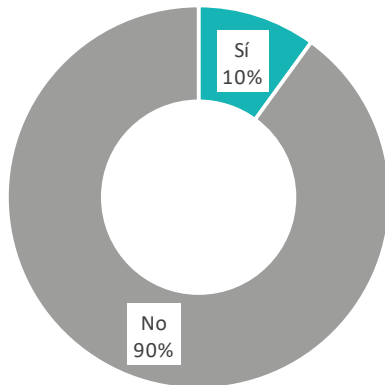
Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



En cas negatiu, per què?

- Obrir abans els caps de setmana
- Als matins, moltes vegades, no hi ha ningú a recepció
- Entre setmana obren tard i es tanca d'hora i el cap de setmana obre massa tard
- De les 7 h a les 10 h no hi ha ningú (a recepció)
- No obre els diumenges a la tarda
- Reforç a l'estiu

Has fet algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



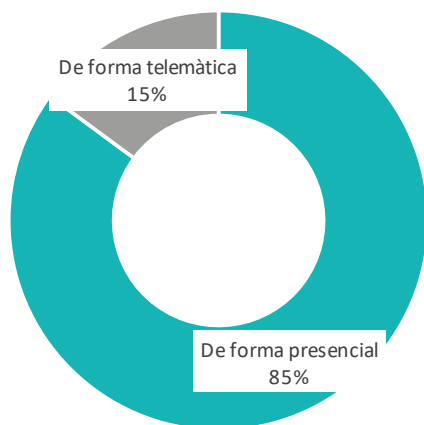
En cas negatiu, per què?

- No m'ha calgut
- Prefereixo el cara a cara
- M'agrada més presencial
- Hi ha poca difusió per les xarxes
- No sé com es fa

En cas afirmatiu, quins?

- Alta
- Full de reclamació
- Altes baixes quotes horaris
- Reserva d'activitats a través de l'app

Com prefereixes fer les teves gestions?



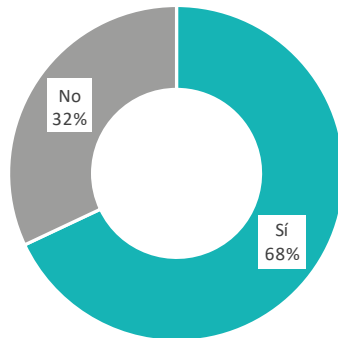
Motius per la presencialitat:

- És més directe
- Permet aclarir coses
- M'és més fàcil i àgil
- És més personal
- Perquè hi vaig cada dia
- M'informo millor
- És més entenedor
- És més còmode

Motius per fer-ho telemàticament:

- Pels horaris de la feina
- Per comoditat
- És més àgil i fàcil

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius a aquest servei?



Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- Falta de manteniment general
- Ampliar i renovar la sala de fitness
- Millorar els vestidors
- Fer més classes dirigides
- Classes els caps de setmana
- Eliminar els passis de paper
- Millorar la neteja de les instal·lacions
- Preus més assequibles
- L'aigua a l'hivern és massa freda
- Crear una piscina per a petits i nadons
- Més monitors
- Molta massificació segons hores
- Servei de restauració a la piscina a l'estiu
- Millorar les dutxes
- Pacs diferents perquè la gent pugui anar on vol
- Aparcament obert els diumenges a la tarda per poder accedir a pistes i a zona d'skate
- De vegades no contesten al telèfon
- Descomptes per a joves i gent gran

Informe elaborat per Anna Parera, tècnica d'Esports

Interpretació de les dades:

- Es van realitzar 56 enquestes.
- La tipologia majoritària dels enquestats són dones d'entre 35 i 45 anys i que utilitzen la instal·lació entre 2 i 5 cops a la setmana.
- La nota mitjana de la instal·lació és de 4,7.
- La valoració de la piscina interior és de 6,6 i de la piscina exterior és de 6,3.
- De les classes dirigides és de 6,4 i de la sala de fitness és de 4,2.
- La valoració del personal d'atenció al públic és de 9,5 i del personal de la piscina és de 7,9.
- Del manteniment general de la instal·lació és de 4,2 i de la neteja és de 6,3.
- De les pistes de tennis i frontó és de 5,3 i de la pista de pàdel és de 6,0.
- Les principals queixes mostrades són molt similars a les de l'avaluació anterior: els preus elevats, la baixa temperatura de la piscina coberta a l'hivern, l'envelliment de les màquines de fitness i l'escassetat de les classes dirigides. També s'ha afegit la consideració de l'horari els caps de setmana.
- Els mateixos enquestats exposen propostes de millora.

Accions i propostes de millora:

Després d'estudiar amb atenció les dades aportades pels enquestats hem fet o proposem les següents accions:

- Preus: Els preus són públics i fa un temps es va fer un estudi comparatiu amb altres centres municipals de poblacions properes. Els preus són correctes en comparació al servei que es dona. No obstant, cada any es revisen i es poden modificar.
- Temperatura aigua piscina coberta: La temperatura de l'aigua a la piscina coberta oscil·la entre els 28 i els 28,5°C depenen de l'època de l'any. És una temperatura força elevada tenint en compte la normativa, que estipula que la temperatura ha d'estar entre 24º i 30º. Sí que esta prevista la instal·lació d'una sonda de temperatura de l'aigua per tal de poder regular-la de manera automàtica i no tingui oscil·lacions (sobretot durant onades de fred).
- Activitats dirigides: S'ha revisat els usos de les activitats dirigides i aquestes gairebé mai arriben al topall d'aforament, és per aquest motiu que no es poden ampliar. Sí que es farà una revisió per si cal fer algun canvi d'horari i/o tipologia de classes.

- Sala de fitness: L'enquesta es va realitzar abans de la renovació total de la maquinària de fitness. Actualment s'ha fet un contracte de rènting i per tant el manteniment de les màquines serà molt més àgil.
- Tècnic de sala: amb la nova licitació del servei s'ha inclòs un servei d'assessorament a la sala de fitness. Actualment consta de 10h setmanals en l'horari de major afluència. D'aquesta manera podrà assessorar als usuaris, proporcionar rutines estàndard a més a més de controlar el bon ús de la nova maquinària.
- Vestidors: Posterior a l'enquesta es va renovar tot l'enrajolat de les dutxes dels vestidors de la piscina interior i s'ha posat cartelleria recordant la normativa de prohibició de depilació i afaitat.
- Piscina coberta: posterior a l'enquesta s'ha renovat la beurada de la piscina gran de la zona exterior i s'ha substituït les rajoles trencades de la platja de la piscina.
- Horari de la instal·lació: degut a les limitacions pressupostàries d'un municipi de les característiques de Begues i l'afluència d'usuaris de caps de setmana, no es pot ampliar l'horari general de la instal·lació. Sí que es valorarà l'obertura de la zona exterior els diumenges tarda.

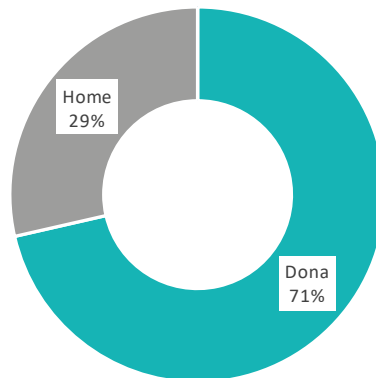
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

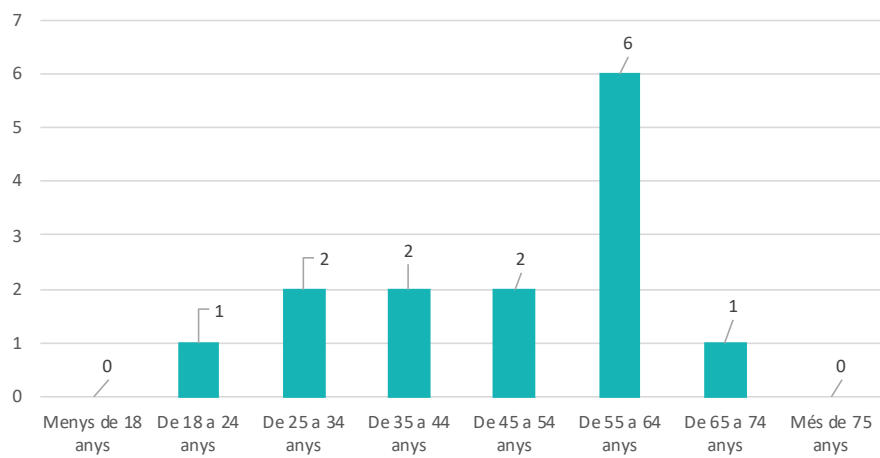
Polícia Local

Nombre d'enquestes rebudes: 14 (totes en format digital)

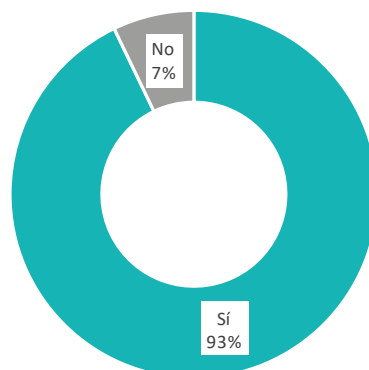
Gènere amb el que t'identifiques



Edat



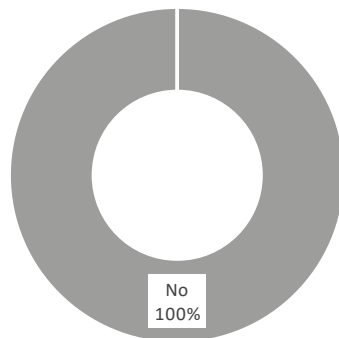
Estàs empadronat/da a Begues?



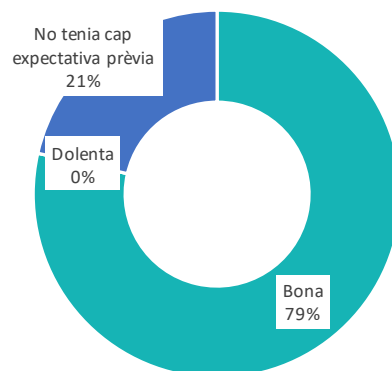
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

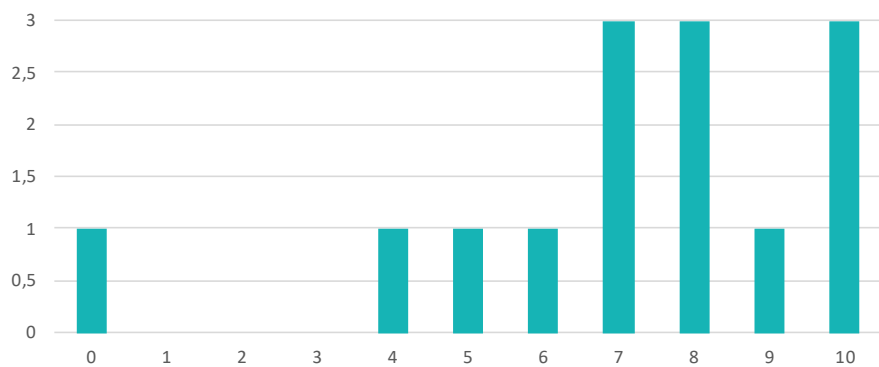
És el primer cop que fas ús d'aquest servei?



Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
6,2

Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- La resposta i atenció al ciutadà.
- Les persones que el presten.
- El seu servei.
- Majoritàriament són amables, sempre ajuden ràpidament i es preocupen.
- Facilitat d'accés al servei.
- El tracte amb el personal.
- L'amabilitat.
- Són propers i hi ha un molt bon cap de la Policia, amb servei de vocació i compromès.

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Les instal·lacions.
- El temps de resposta presencial.
- La presència física al carrer.
- Falta personal. Incrementar el nombre de patrulles.
- Manca d'efectius.
- Tolerància d'infraccions de trànsit a persones de l'àmbit de l'Ajuntament i amb els menors que infringeixen la normativa de VMP.
- Més control a la resta del municipi, no només al centre, i sobre l'incivisme i l'aparcament en zones prohibides.
- La resposta d'algun agent alguna vegada.

Valora la sensació de seguretat a Begues (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

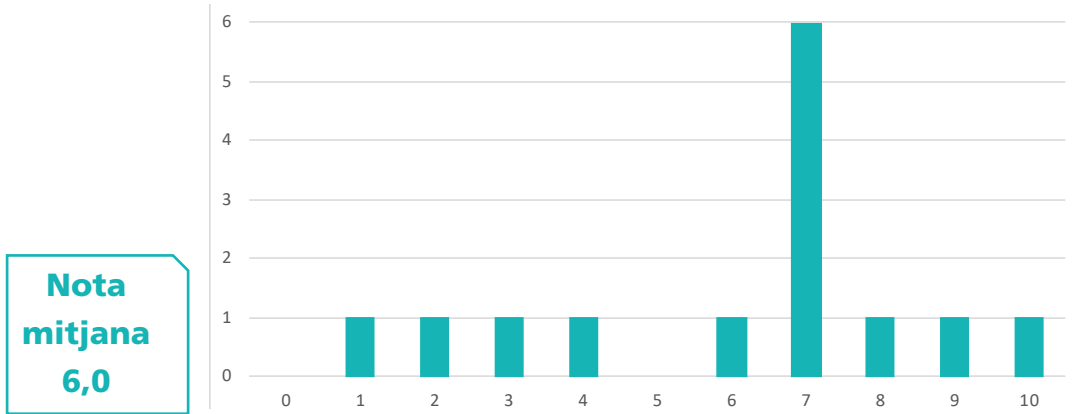
**Nota
mitjana
6,7**



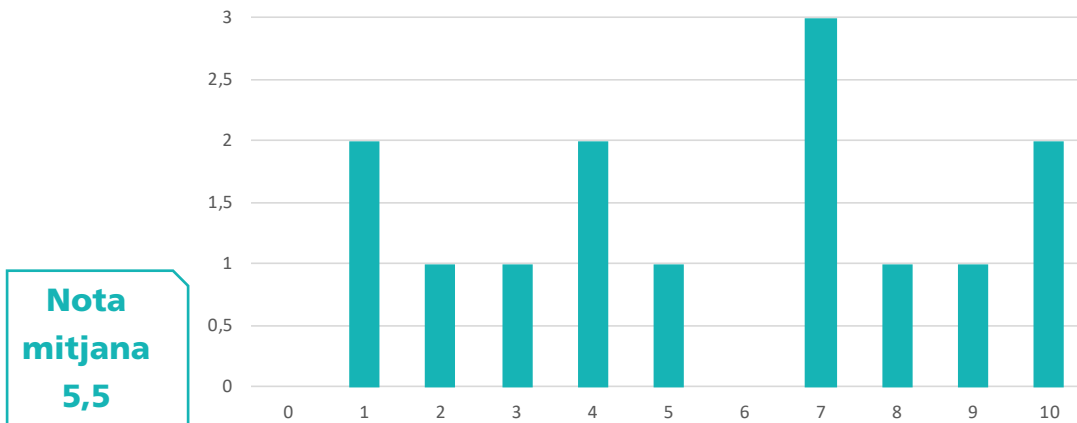
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

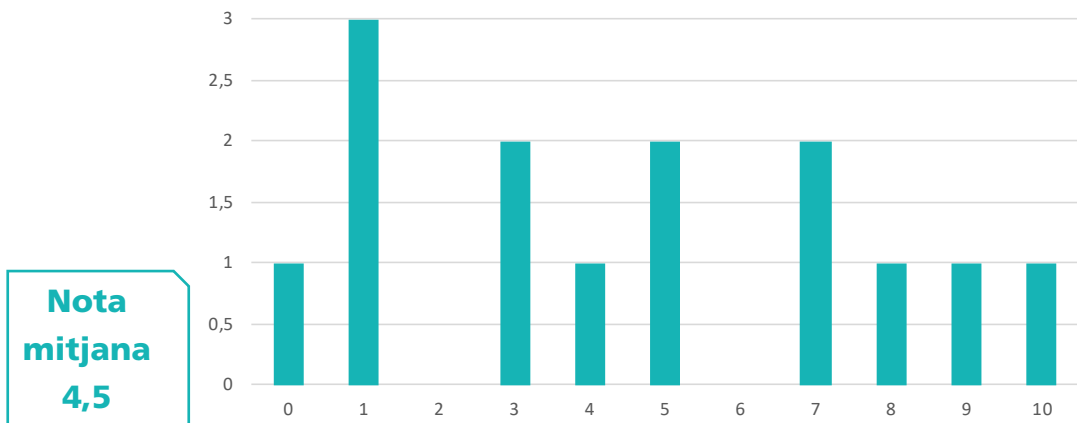
Valora el nivell de presència de la Policia Local a la via pública (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



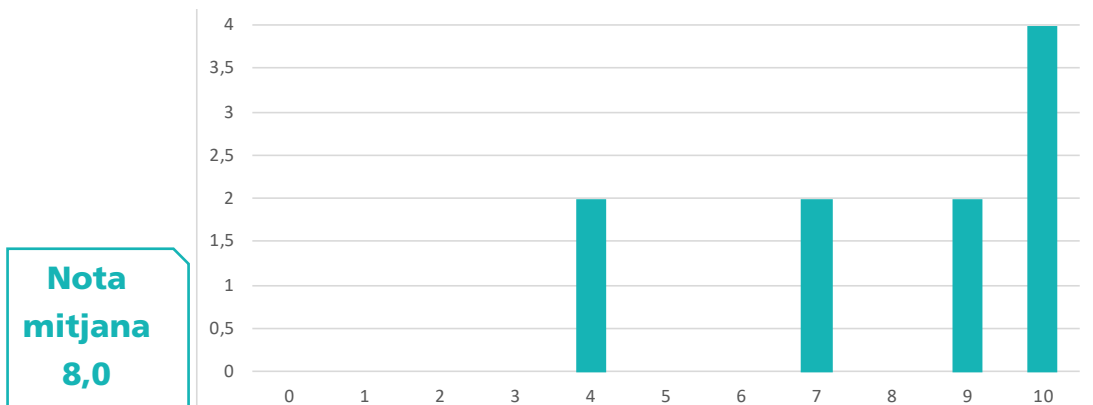
Valora la presència de controls preventius de circulació (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



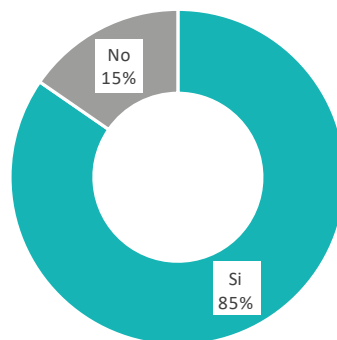
Valora el nivell d'actuació contra l'incivisme (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



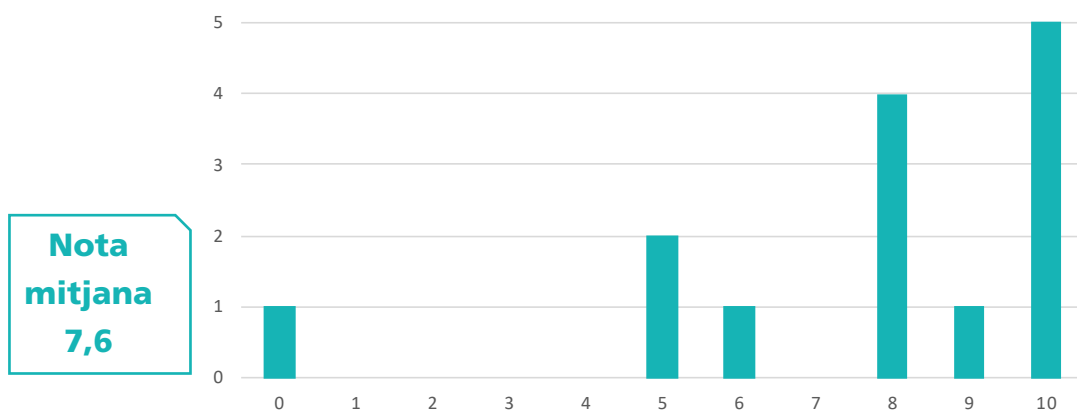
Valora els tallers d'educació viària que es desenvolupen als centres educatius de Begues (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



En cas d'haver hagut de realitzar alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



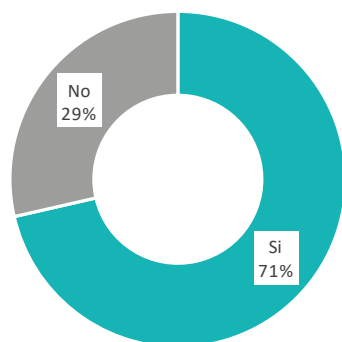
Valora l'atenció rebuda pel personal d'atenció (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

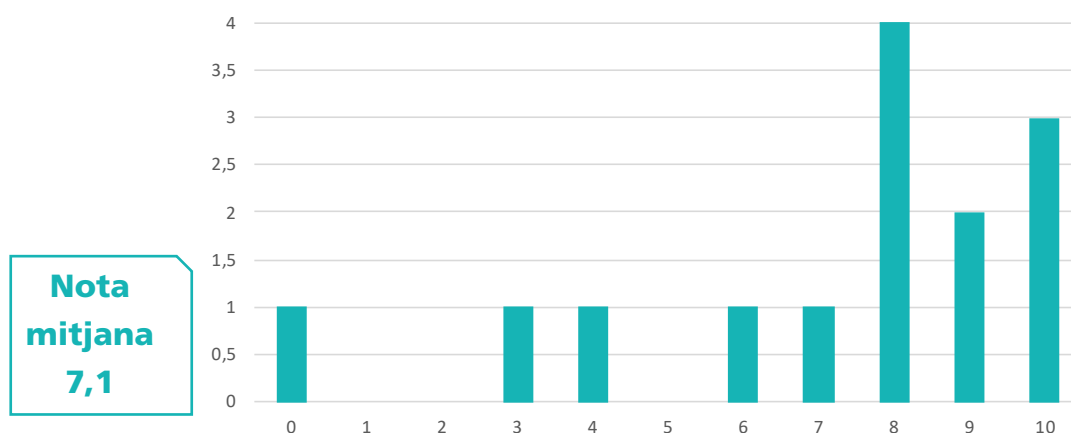
La informació rebuda ha estat clara i satisfactòria?



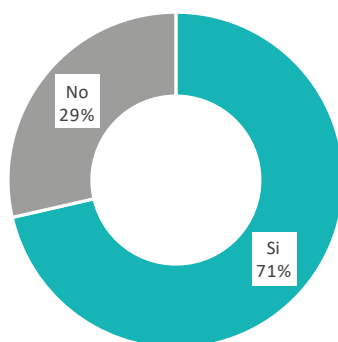
En cas de resposta negativa, per què?

- Perquè no disposaven de la informació sol·licitada

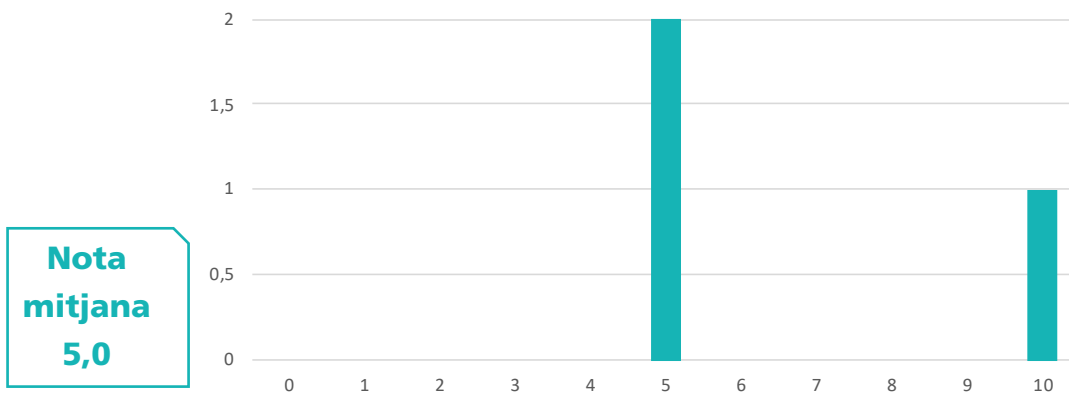
Valora la celeritat amb la qual has sigut atès (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



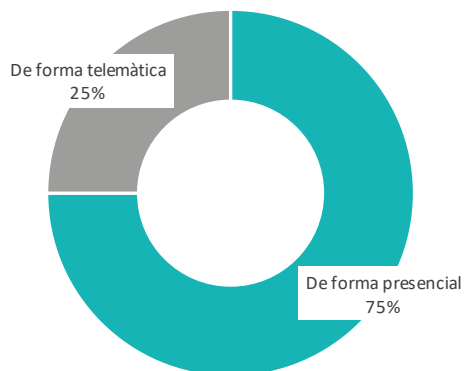
Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Com prefereixes realitzar les teves gestions?



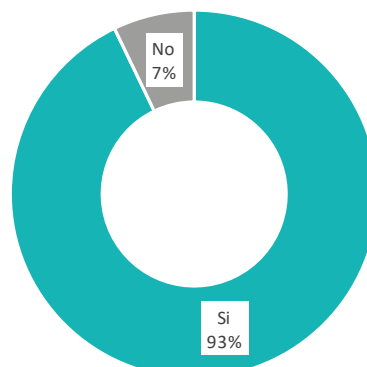
Motius per la presencialitat:

- Immediatesa

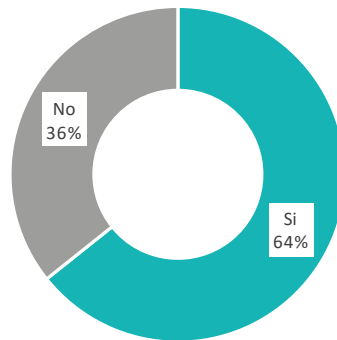
Motius per l'opció telemàtica:

- Evitar desplaçaments
- Estalvi de temps

T'ha resultat fàcil accedir a les nostres instal·lacions?



Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?



Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- Cotxes aparcats durant molt de temps al mateix lloc, especialment a l'aparcament del Goula.
- Més visualització del servei, apropar-lo a la ciutadania.
- Sembla que l'Ajuntament tracta la Policia Local com vigilants municipals.
- Arranjar la seu policial. Les façanes cauen.
- Hi ha poc personal.
- Si algú fa una infracció, tractar-lo igual que els demés, sigui qui sigui.
- Més controls de trànsit, especialment els caps de setmana i a tot el municipi.
- Més control d'on es pot aparcar i on no a prop dels centres escolars i a les hores d'entrada i de sortida de l'alumnat.
- Augmentar la vigilància al Mur per l'incivisme, especialment els caps de setmana.
- No obligar la ciutadania a avisar una altra policia local en detectar un incident que limita amb un altre terme municipal.

Informe elaborat per Francisco Navarro Martínez, cap de la Policia Local de Begues

Examinats els resultats obtinguts de les enquestes de valoració de la satisfacció del servei de la Policia Local, extraïem les següents

Conclusions:

- Cal gestionar una major participació de la ciutadania per obtenir una mostra més representativa, caldria arribar a les 70 enquestes per arribar a un 1% de la població de Begues.
- Els resultats obtinguts són coherents amb les de les mostres anteriors, i les puntuacions obtingudes presenten una petita millora.
- En quant als aspectes a treballar destaquen que, des de la Policia Local, s'han de fer esforços per treballar la sensació d'incivisme, tot i que a nivell policial ja s'estan fent campanyes de sensibilització (MASE) amb les persones sancionades per incivisme. Aquesta sensació s'hauria de treballar de forma més transversal, amb campanyes informatives, etc.
- Augmentar la presència policial en els diferents barris és un tema més complicat. Actualment ja hi ha dissenyat un pla de patrulles pels diferents barris, en funció dels problemes detectats. D'altra banda, és normal l'acumulació i visió dels efectius a la zona centre, ja que és on esdevenen les demandes de serveis, on tenim els majors problemes de trànsit i on tenim la major densitat de població i la major concentració de requeriments.
- En quant a la sensació de seguretat del municipi, Begues és un dels municipis més segurs de la Regió Policial Metropolitana Sud, i així ho demostren les dades estadístiques de la Junta Local de Seguretat. Caldria donar més publicitat a aquestes dades per generar una major sensació de seguretat.

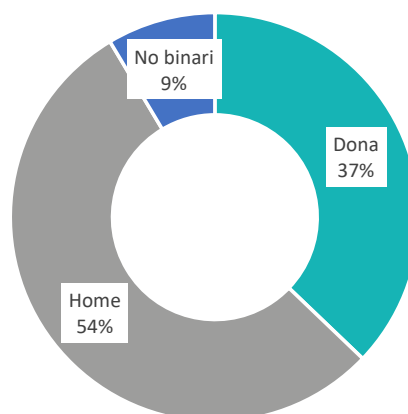
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

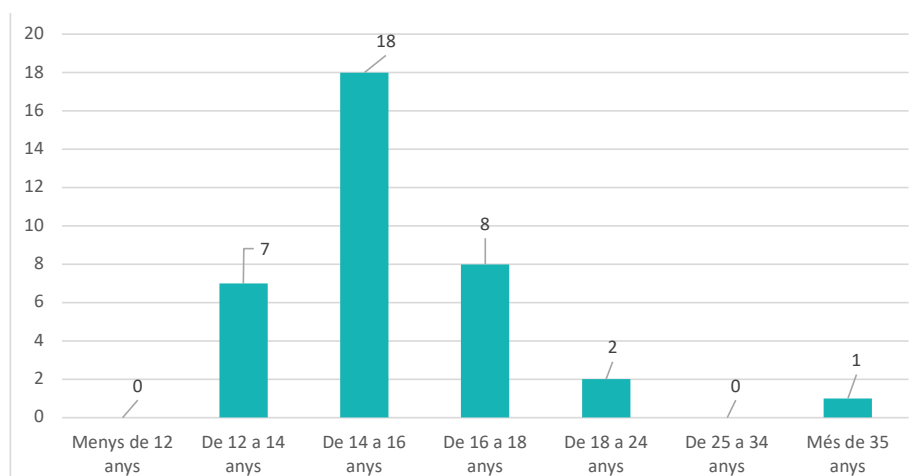
Punt Jove

Nombre d'enquestes rebudes: 36 (5 en format digital + 31 en paper)

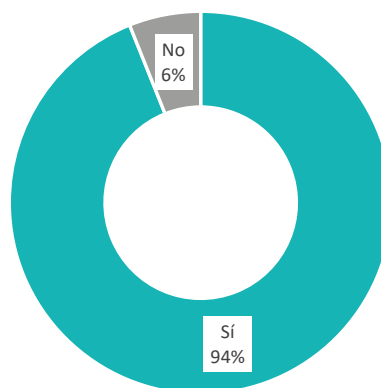
Gènere amb el que t'identifiques



Edat



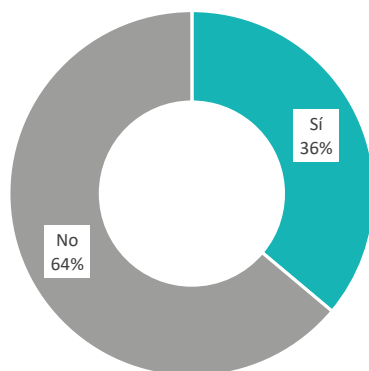
Estàs empadronat/da a Begues?



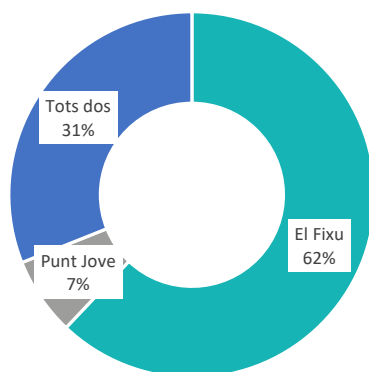
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

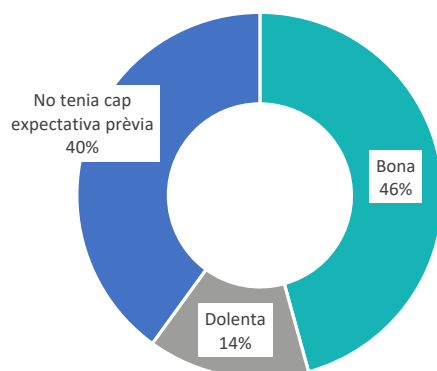
És el primer cop que fas ús d'algun servei del Punt Jove?



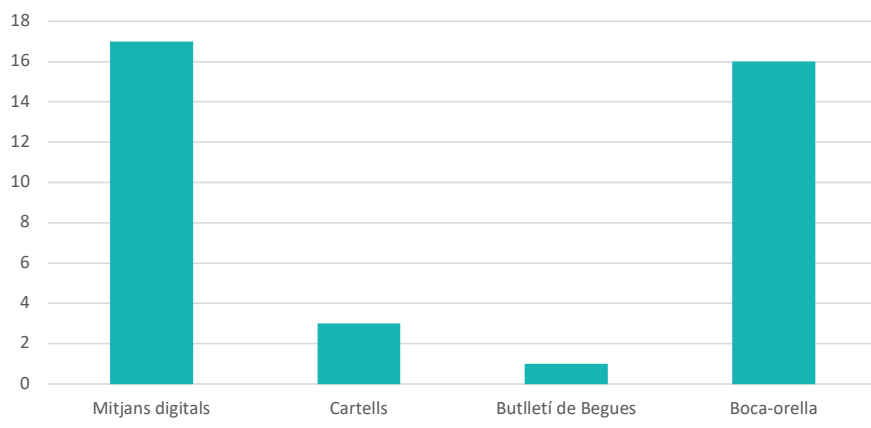
En cas afirmatiu, quin equipament has fet servir?



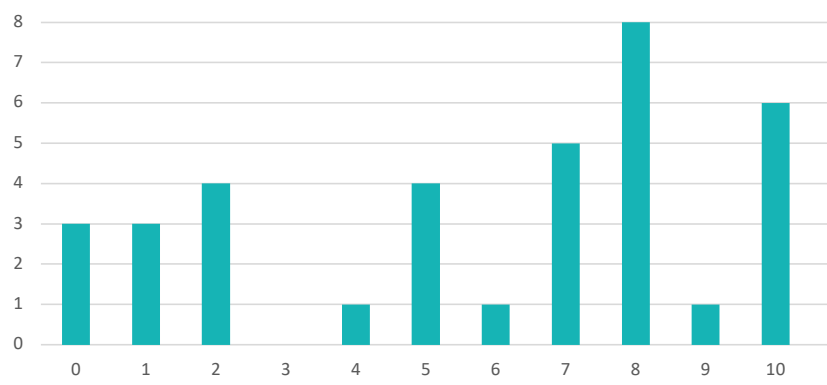
Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Com t'assabentes de les activitats que ofereix el Punt Jove?

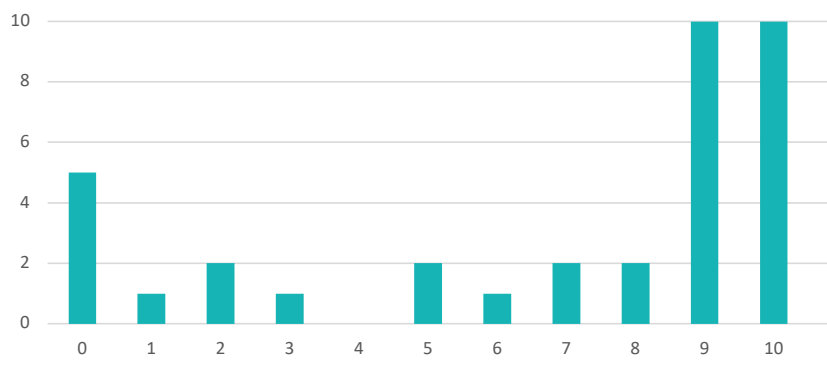


Quin és el teu de satisfacció general amb el Punt Jove? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



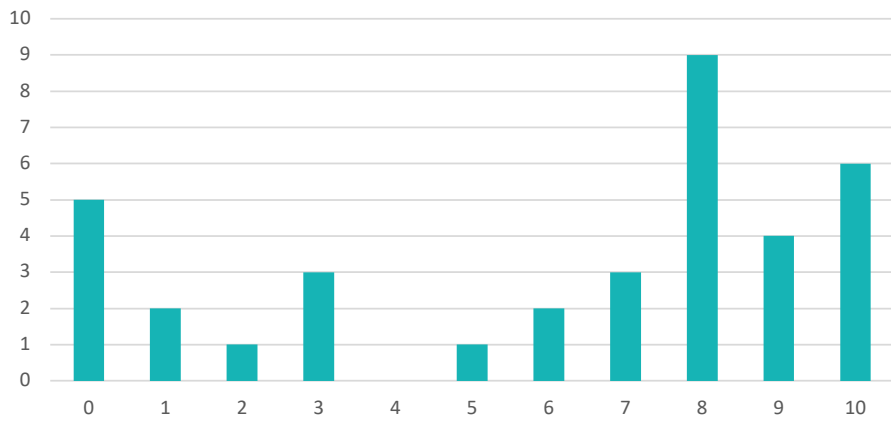
Nota mitjana
5,8

Quin és el teu de satisfacció general amb El Fixu? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
6,7

Valora la satisfacció general de la qualitat dels materials i mitjans de què disposen els serveis de Joventut (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
6,1

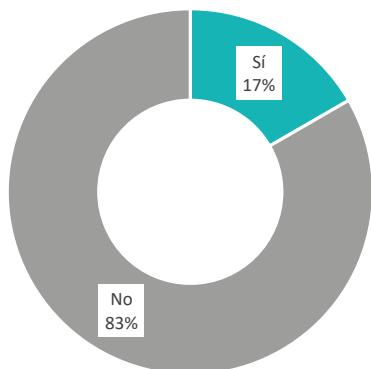
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- Joves amb ganes.
- Fer activitats i no avorrir-me.
- El personal.
- Que posin aigua i menjar.
- Temperatura i activitats.
- Bon lloc per passar l'estona.
- Les activitats en general.
- La implicació.
- La televisió, el servei i el sofà.
- Les instal·lacions.

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- L'atenció personalitzada.
- Augmentar la participació dels joves en el Pla de joventut.
- Ampliar horaris i més activitats (El Fixu).
- Incrementar la inversió en els joves.
- Ordinadors i Play4 (El Fixu).
- Que posin música (El Fixu).
- El respecte i el comportament dins del Fixu.
- Que hi hagi més material.
- Berenar i beguda gratis.

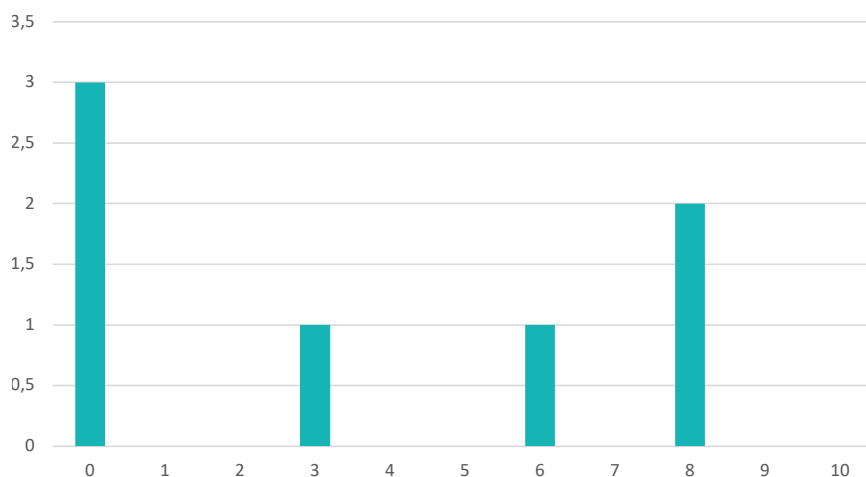
Disposes del Carnet Jove Begues



En cas negatiu, per què?

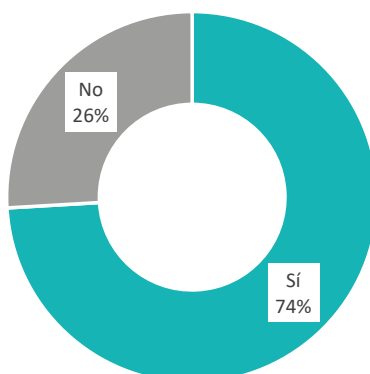
- El vaig sol·licitar, però no n'he sabut res més.
- Desconec per a què serveix.
- No sabia que existia.
- No el vull.
- Em fa mandra fer-me'l.

Valora el nivell de satisfacció amb el Carnet Jove Begues (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
3,6

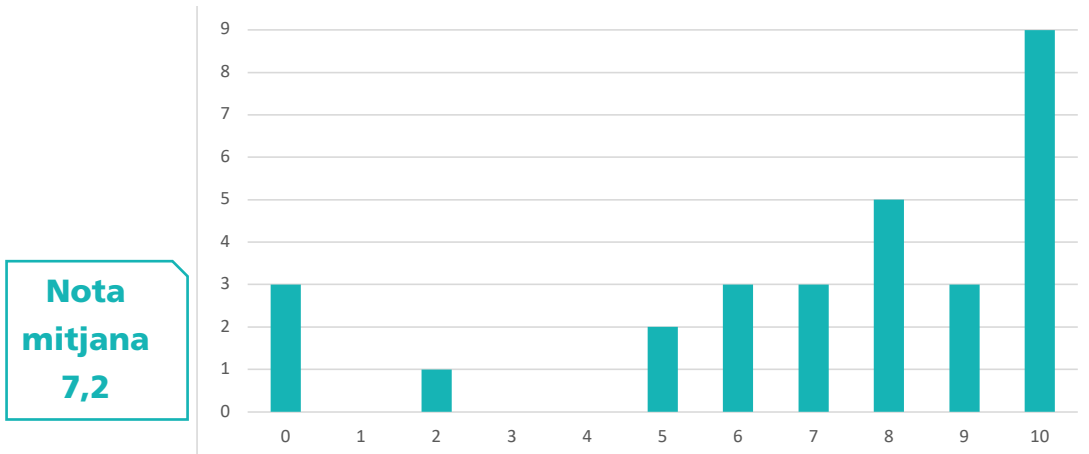
En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?



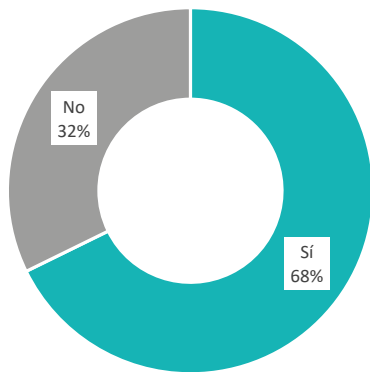
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Valora l'atenció rebuda pel personal de cara al públic del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



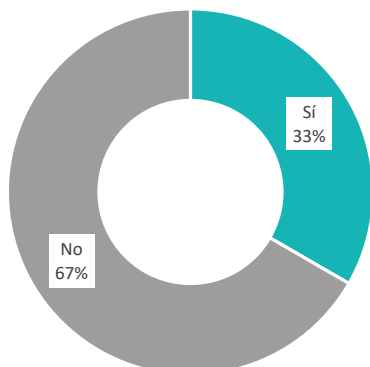
Consideres adequat l'horari d'atenció al públic?



En cas negatiu, per què?

- Obre pocs dies a la setmana (El Fixu).
- Està massa temps tancat (El Fixu).
- Caldria obrir-lo els dissabtes (El Fixu).
- Es podria obrir els caps de setmana (El Fixu).

En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?

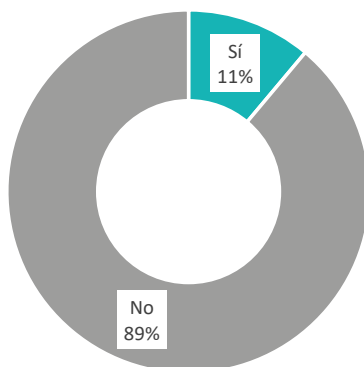


En cas afirmatiu, quins tràmits relacionats amb el servei has realitzat?

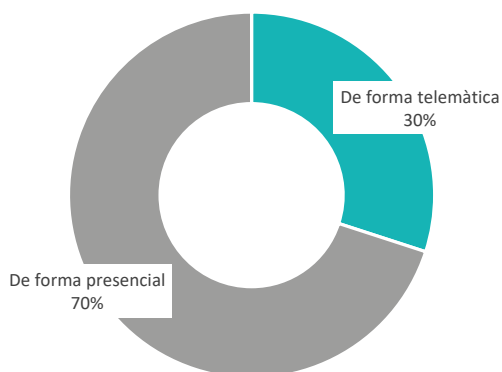
- Punt Jove.
- Apuntar-se a alguna activitat.

* Moltes respostes apunten Instagram com a forma de fer un tràmit.

Trobes a faltar algun tràmit que no oferim de forma telemàtica relacionat amb aquest servei?



Com prefereixes fer les teves gestions?



Motius per la presencialitat:

- Podem parlar entre tots.
- M'ajuden a millorar i és més ràpid.
- Per informar-me millor.
- Crec que és millor.
- És més fàcil comunicar-se.
- És més còmode.
- És més segur.
- És més aclaridor.

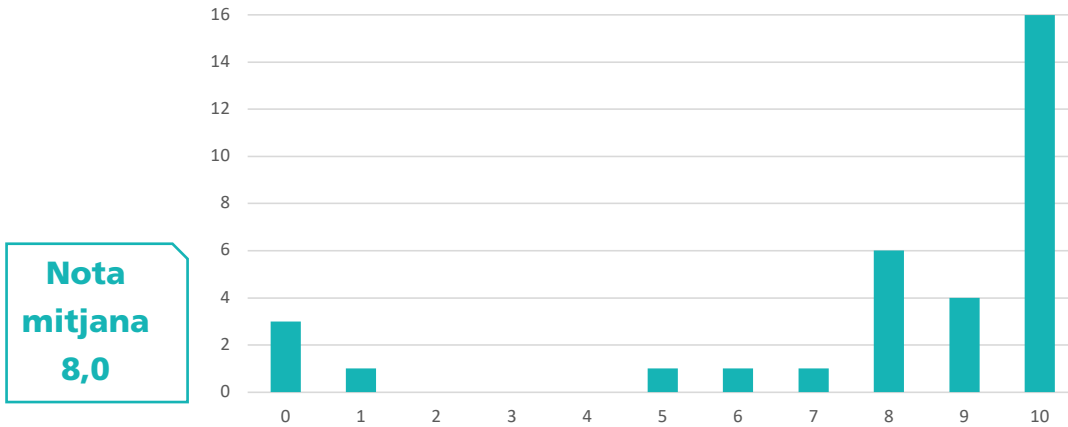
Motius per l'opció telemàtica:

- Per no desplaçar-me.
- Ho pots fer des de casa.
- Per la rapidesa.
- És més fàcil.

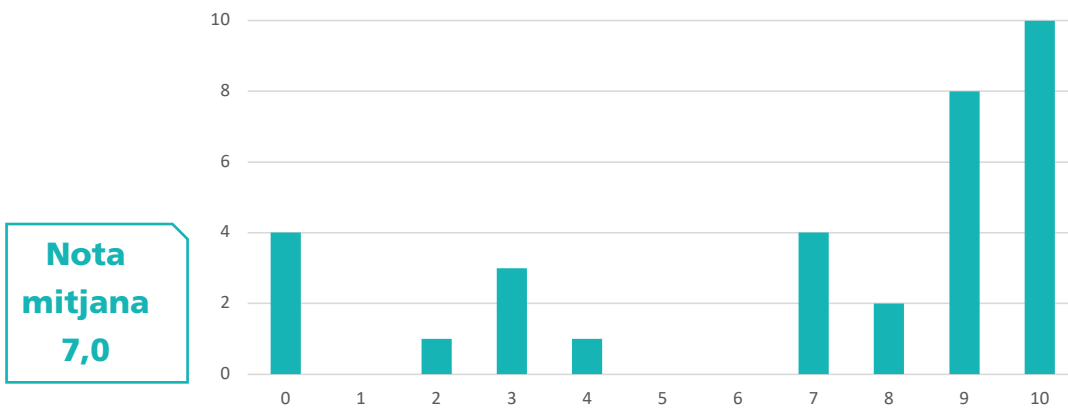
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

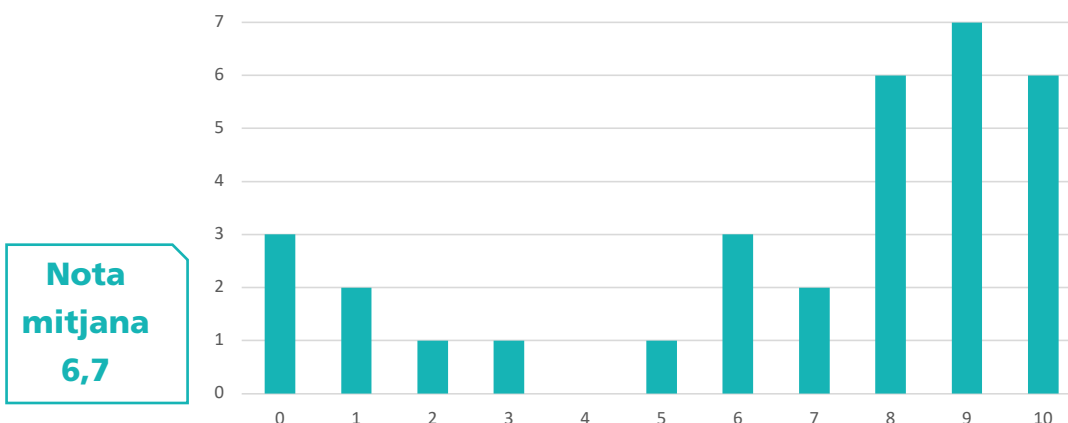
Valora la neteja de les instal·lacions del Fixu (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



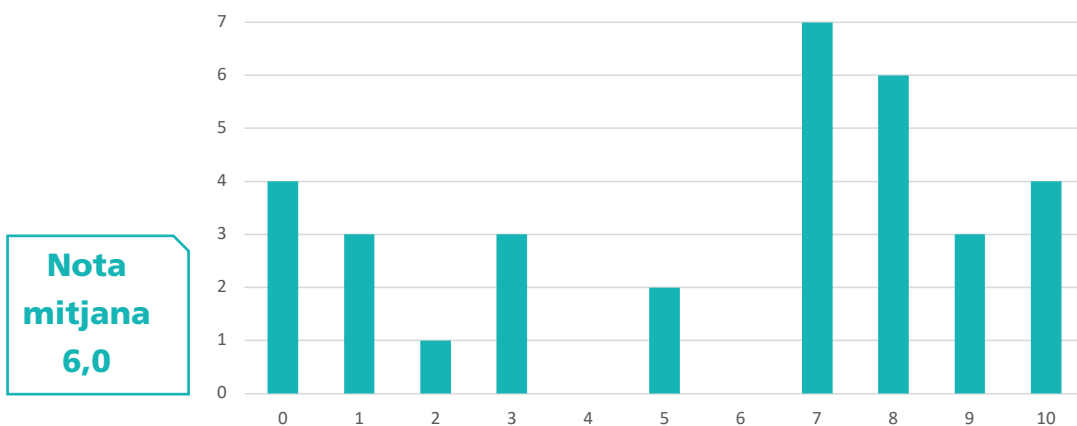
Valora la disponibilitat i l'adequació de les instal·lacions del Fixu (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



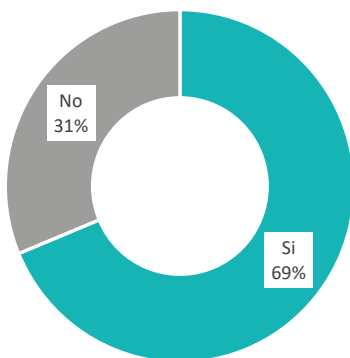
Valora la neteja de les instal·lacions del Punt Jove (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



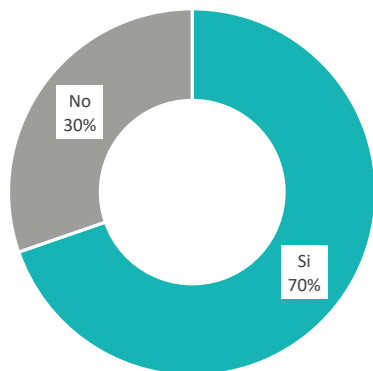
Valora la disponibilitat i l'adequació de les instal·lacions del Punt Jove (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?



Recomanaries aquest servei a una altra persona?



En cas negatiu, per què?

- Falten activitats. Cal engrescar més el jovent

Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- L'atenció a joves diferents.
- Millor tracte del personal del Punt Jove. Que no et cridin.
- Ordinadors.
- Berenar gratuït.
- Més menjar i beguda.
- Més dies obert i més activitats.
- Una Play.
- Ho milloraria tot.

Informe elaborat per Anna Parera Martí, tècnica de Joventut

Interpretació de les dades

- Es van realitzar 36 enquestes.
- La tipologia majoritària dels enquestats son homes d'entre 14 i 16 anys i que utilitzen majoritàriament l'espai jove el FIXU.
- Un 62% utilitza l'equipament juvenil el FIXU, un 31% l'equipament juvenil el FIXU i el Punt Jove i només un 7% dels enquestats utilitzen exclusivament el Punt Jove.
- La nota mitjana de satisfacció general de l'equipament Punt Jove és de 5,8.
- La nota mitjana de satisfacció general de l'equipament juvenil el FIXU és de 6,7.
- El 46% dels joves s'assabenten de les activitats per mitjans digitals, mentre que un 43% ho fa pel boca-orella.
- El 83% dels joves enquestats no disposen del carnet jove de Begues. Els motius són diversos, des del desconeixement de la seva existència fins a no saber per a què serveix. El seu nivell de satisfacció amb aquest servei és de 3,6.
- Moltes de les respostes rebudes fan referència explícita al Fixu, l'espai on troben activitats i altres distraccions. És remarcable que un 32% de les respostes demanen un increment del temps d'obertura d'aquest espai.
- També cal tenir present que, en el marc del caràcter del jovent, algunes enquestes semblen haver-se contestat amb un 'animus iocandi', és a dir, buscant una intenció jocosa més que no pas una avaluació seriosa del servei. Tot i això, cal parlar esment en la tendència general que marquen les respostes.

Accions i propostes de millora

Després d'estudiar amb atenció les dades aportades pels enquestats hem fet o proposem les següents accions:

- Carnet Jove: Cal un estudi de la seva viabilitat i utilitat per als joves. Cal un replantejament del servei o l'eliminació d'aquest.
- Horari de l'espai jove El Fixu: tal i com planteja el jovent caldria ampliar l'horari d'obertura. Es treballarà per aconseguir finançament per la contractació d'un dinamitzador juvenil que pugui obrir l'espai jove en un horari més ampli.
- Nombre d'enquestes rebudes: tot i que hi ha hagut un increment considerable respecte l'avaluació anterior cal seguir fomentant la participació del jovent en l'avaluació dels serveis.
- Punt Jove: s'estudiarà el servei que es proporciona als joves des del punt jove per tal que pugui resultar més útil per a aquest col·lectiu.

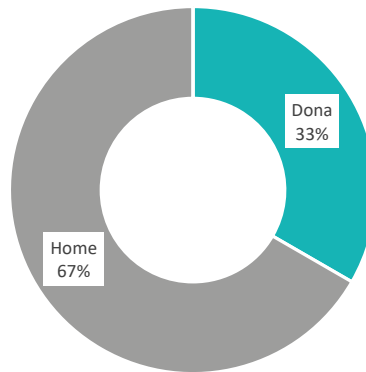
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

Valoració del serveis municipals de l'Ajuntament de Begues

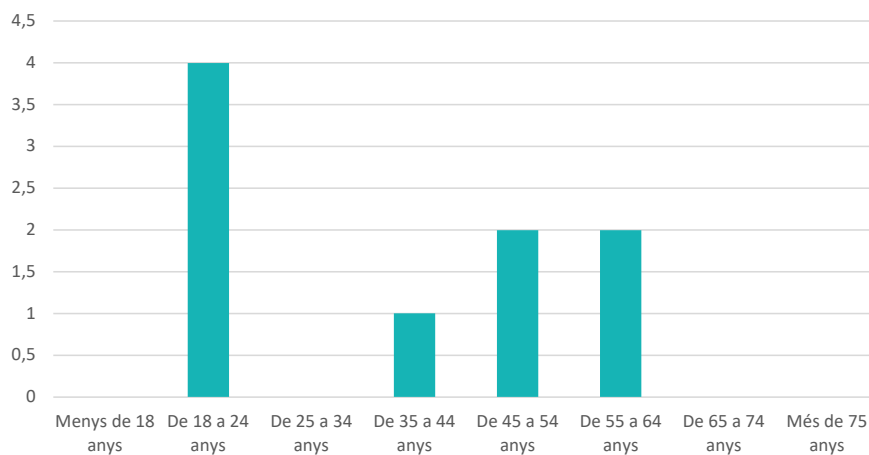
Servei d'Ocupació Local

Nombre d'enquestes rebudes: : 9 (6 en format digital i 3 en paper)

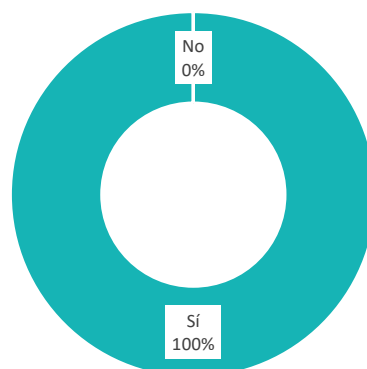
Gènere amb el que t'identifiques



Edat



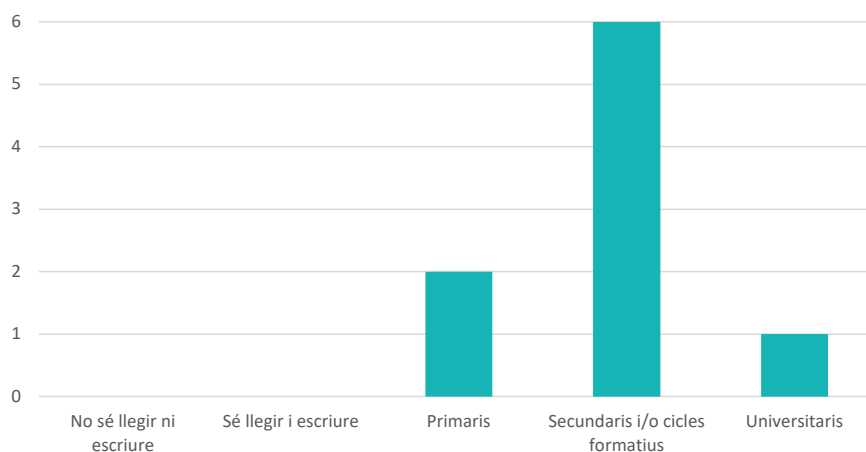
Estàs empadronat/da a Begues



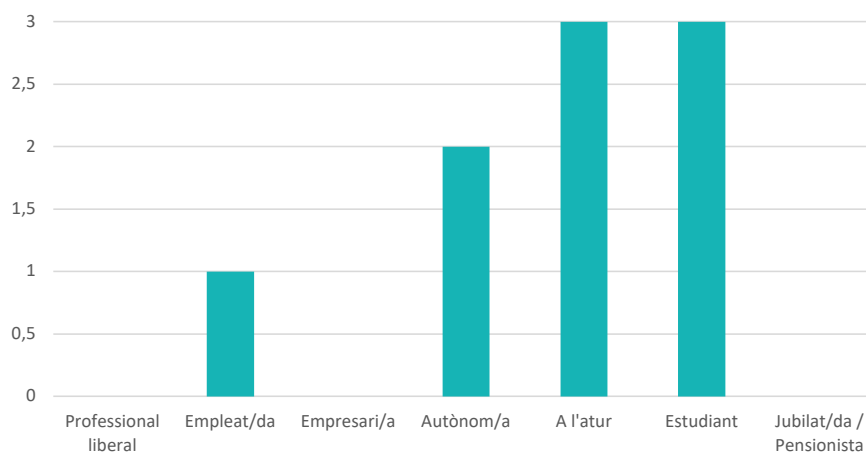
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

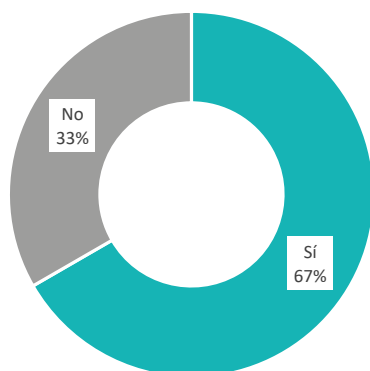
Nivell d'estudis acabats



Activitat



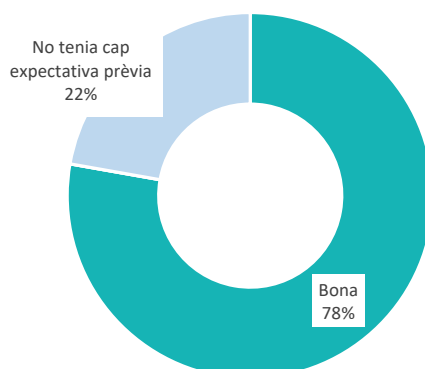
És el primer cop que fas ús d'aquest servei?



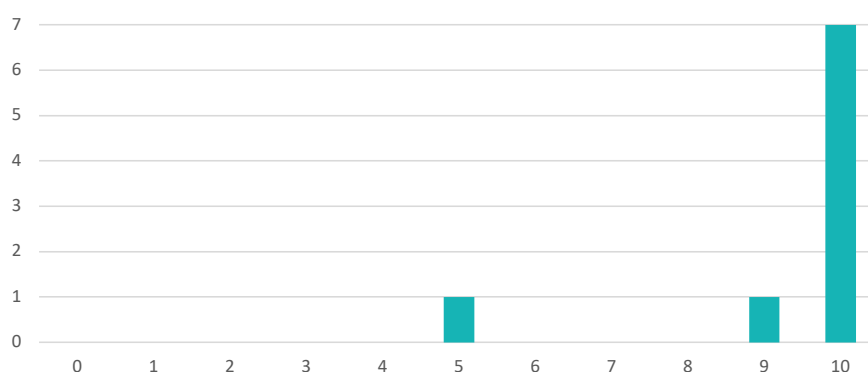
Per quin motiu has accedit al servei?:

- Recomanació d'amistats
- Per buscar feina

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu grau de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
9,3

Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- L'empatia i la preocupació de la persona a càrrec per poder ser d'ajuda tant al comerç com a la gent que busca feina
- La gran ajuda que m'han proporcionat
- El tracte proper
- M'han ajudat molt

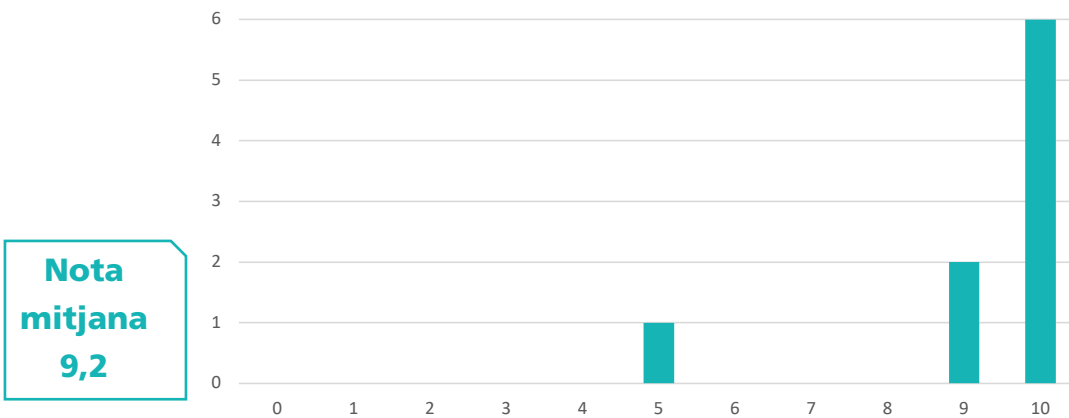
Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Que la totalitat del comerç s'impliqui a fons

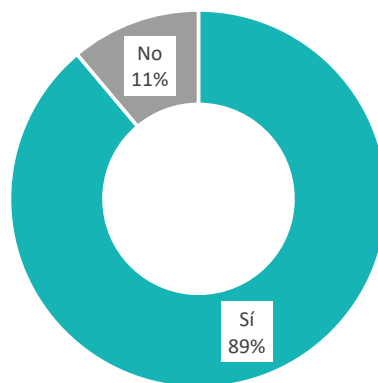
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

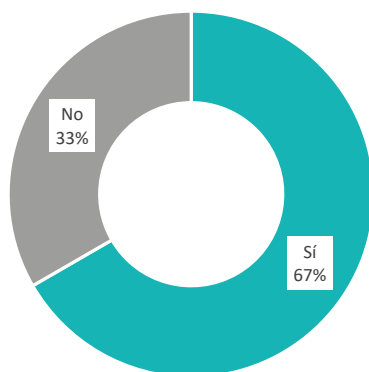
Valora l'atenció rebuda pel personal d'atenció al públic del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Creus que et serà útil aquest servei a l'hora de trobar feina?



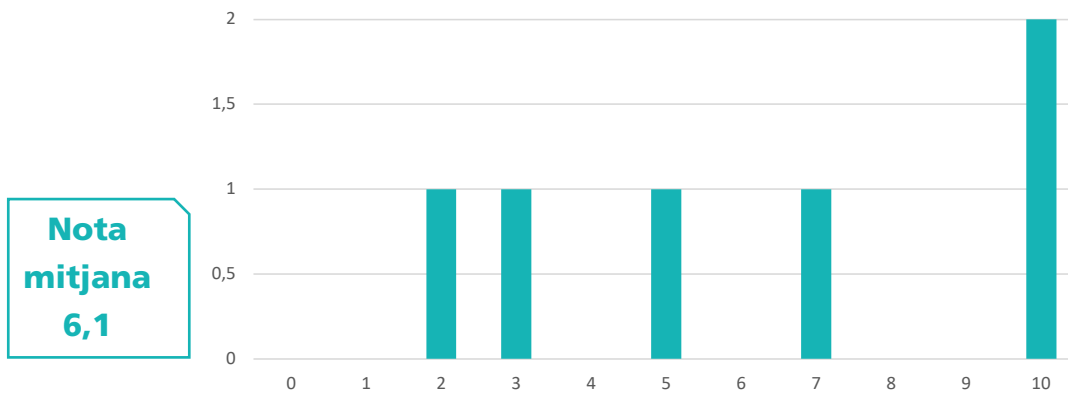
Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb aquest servei?



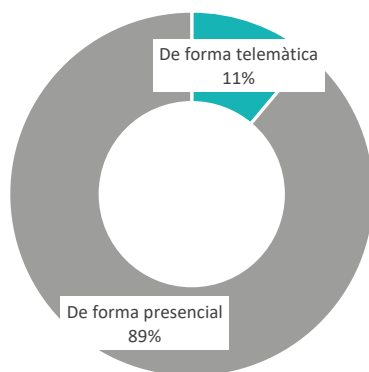
En cas afirmatiu, quins?:

- Accés Xaloc
- Sol·licitud d'alta al servei

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Com prefereixes fer les teves gestions?



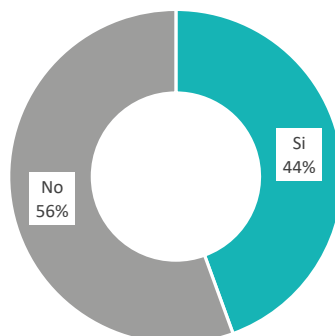
Motius per la presencialitat:

- M'agrada el contacte humà. És més personalitzat
- És més còmode
- Pel nivell de comunicació

Motius per l'opció telemàtica:

- És més ràpid

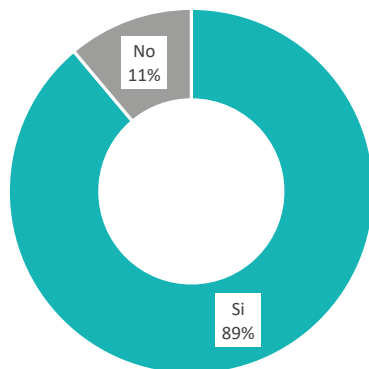
Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius a aquest servei?



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Recomanaries el servei a una altra persona?



Informe elaborat per Verónica Benítez, tècnica del Servei d'Ocupació Local

Introducció

L'enquesta del nivell de satisfacció del SOL es basa en 9 respostes rebudes. La nota mitjana de satisfacció global és molt alta, amb un 9,3 sobre 10. Es destaca especialment l'atenció personalitzada amb un 9,2, i el 89% de les respostes considera que el servei és útil per trobar feina.

- Gènere: 3 dones i 6 homes
- Edat: la majoria tenen entre 18 i 24 anys (4 persones), seguit per persones entre 45 i 64 anys (4 persones).
- Nivell d'estudis: la majoria han completat estudis secundaris o cicles formatius (6 persones) i només una persona ha completat estudis universitaris.
- Situació laboral: la major part dels enquestats es troben a l'atur o són estudiants, motius per el que acudeixen al servei.

Set persones van indicar que tenien expectatives bones abans d'accedir al servei, mentre que dues no en tenien cap. D'aquestes persones, vuit han valorat amb una nota alta la seva satisfacció amb el servei, destacant una forta preferència pel contacte humà i el tracte personalitzat. A més, del total de les persones, 8 prefereixen la presencialitat, destacant el valor del contacte humà, mentre que només una opta per la via telemàtica.

Pel que respecte a l'accés als tràmits per Internet, cinc de les nou persones han realitzat tràmits per via telemàtica, tot i que alguns comentaris assenyalen una dificultat mitjana en aquest tipus de tràmits.

Anàlisi de resultats

Es destaquen comentaris que valoren l'empatia del personal, l'ajuda proporcionada, i la proximitat en el tracte. Aquestes qualitats han sigut identificades com a factors clau per mantenir el nivell de satisfacció elevat.

S'ha indicat la necessitat que "la totalitat del comerç s'impliqui a fons", la qual cosa suggereix una certa manca de col·laboració entre el SOL i els comerços locals.

Propostes de millora

- Promoció de la Participació del Comerç Local: Treballar en millorar la col·laboració entre els comerços locals i el SOL, per donar resposta a les necessitats d'aquests generant oportunitats laborals per a persones a l'atur del municipi
- Augment de la Visibilitat del Servei: El baix nombre d'enquestes rebudes indica una manca de coneixement del servei. Treballar en una campanya per informar als ciutadans sobre els serveis oferts i les possibilitats de suport a la cerca de feina.
- Millora d'Accessibilitat als Tràmits Telemàtics: S'han identificat certes dificultats en la realització de tràmits en línia. Des de el SOL oferir suport als usuaris que ho necessitin per tal de millorar-ne la comprensió i accessibilitat facilitant l'ús de les plataformes.

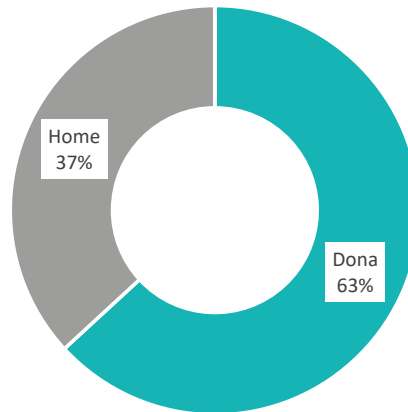
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

Valoració del serveis municipals de l'Ajuntament de Begues

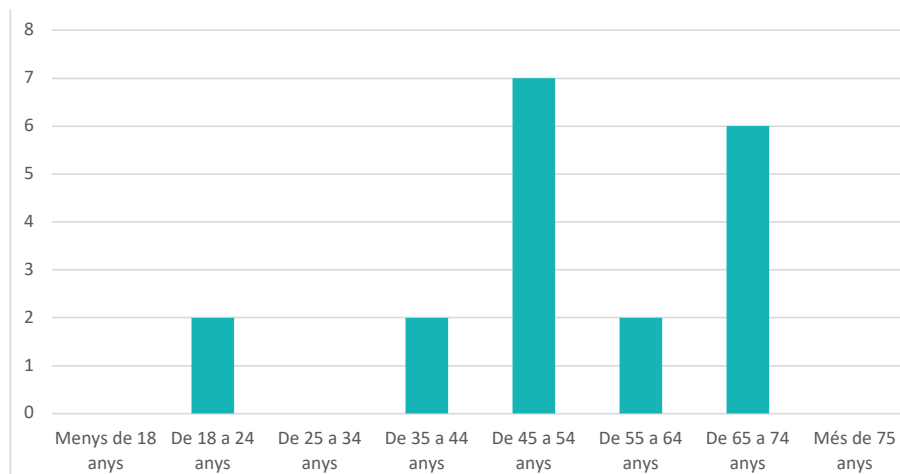
Servei de suport a les entitats

Nombre d'enquestes rebudes: 19 (totes en format digital)

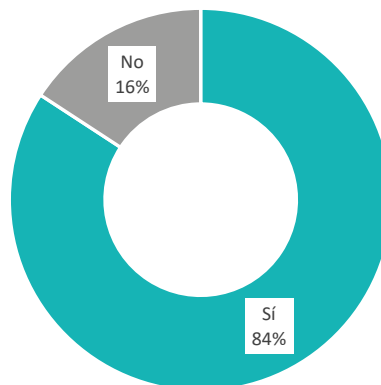
Gènere amb el que t'identifiques



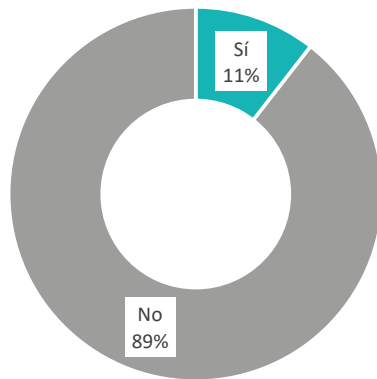
Edat



Estàs empadronat/da a Begues?



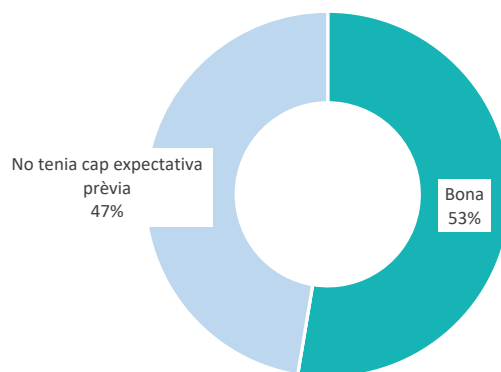
És el primer cop que fas ús del servei?



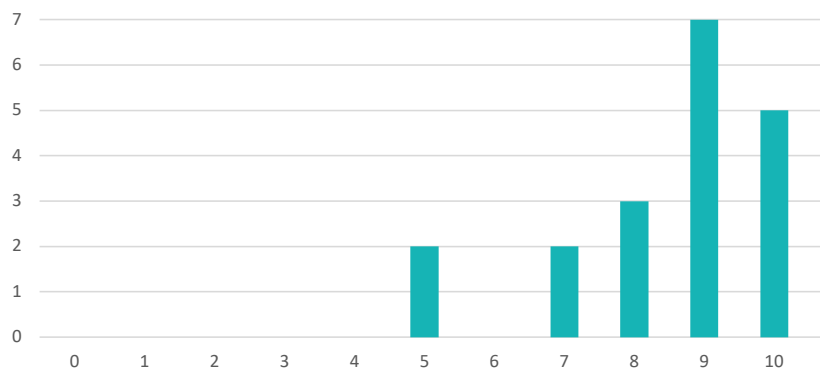
En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

- Per donar d'alta una entitat/associació a la web de l'Ajuntament.
- Per fer tràmits de subvencions i cessió d'espais i material

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
8,5

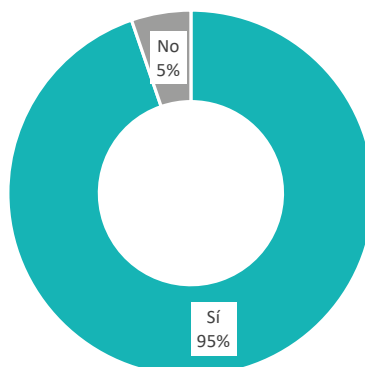
Quin és l'aspecte que millor valora del servei?

- L'existència del suport i el seguiment per part del personal de l'Ajuntament.
- Les trobades entre entitats i el suport que en ofereixen.
- Tracte excel·lent, atenció i disposició immillorable.
- Les persones.
- Molt visual i fàcil d'entendre.
- Rapidesa i seguretat.
- La formació per a les entitats.
- L'atenció i la resolució.
- Sempre hi ha una resposta a qualsevol dubte, amable i ràpida. Genial per a la gent nova i sense experiència.
- Facilitat amb la qual capten les necessitats d'entitats, cosa que es tradueix en poc temps de formació.
- Recerca de recursos i alternatives.

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Ser més equitatius i fomentar la col·laboració entre les entitats.
- A vegades, la comunicació-tramitació és lenta.
- Flexibilitat a l'hora de demanar el material i els espais.
- Reserva d'espais per a activitats.
- La disponibilitat i el tracte rebut per part d'algunes de les persones adscrites al servei.
- Amb aquest servei es té a les entitats lligades de peus i mans. Però és només una sensació.

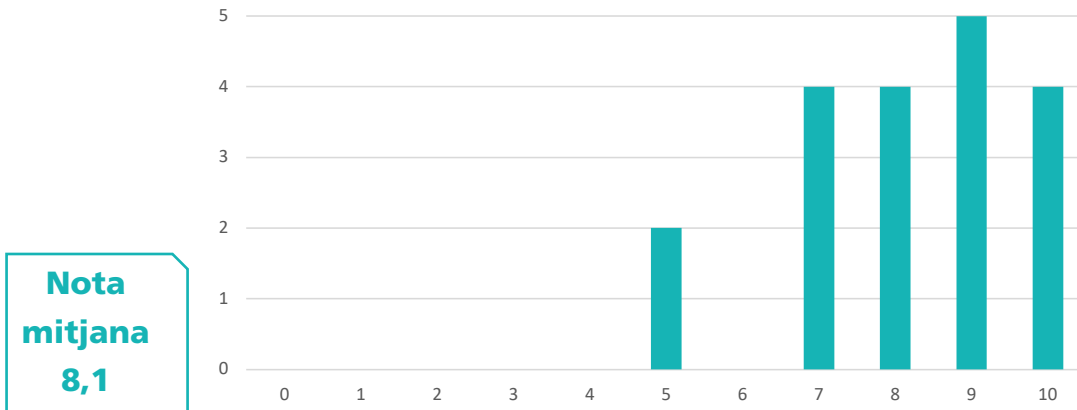
Coneixes el web suportentitatsbegues.cat?



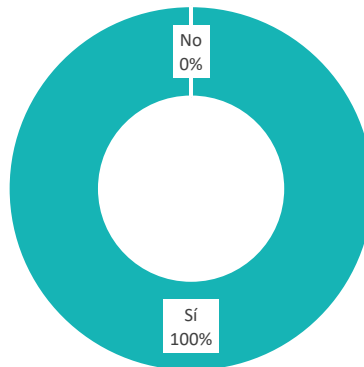
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

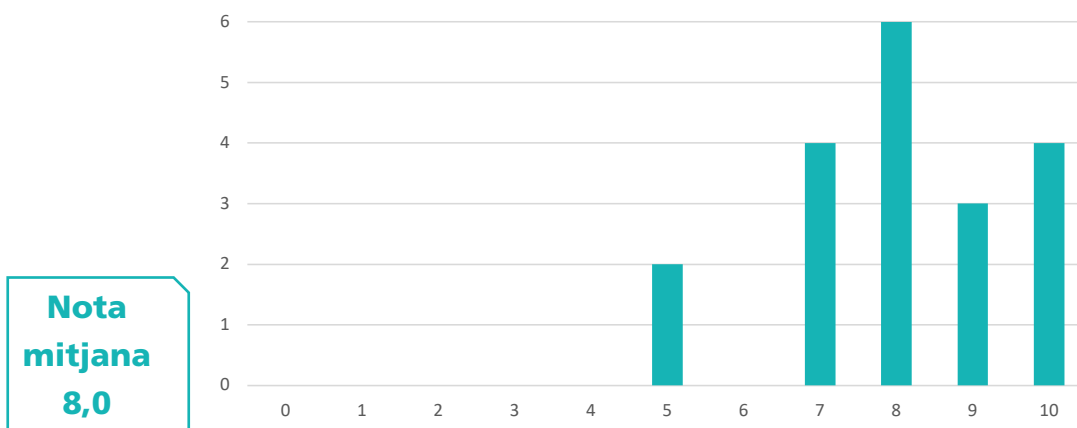
Valora el nivell de satisfacció amb els continguts que hi pots trobar (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

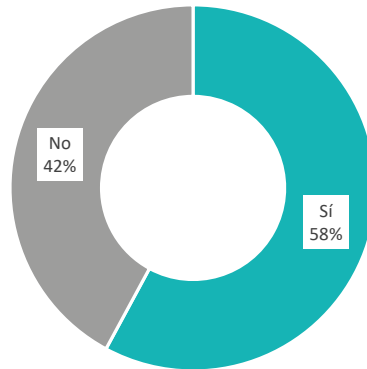
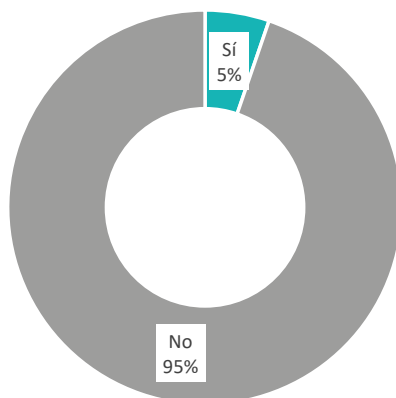


Coneixes el Portal d'Entitats de Begues?



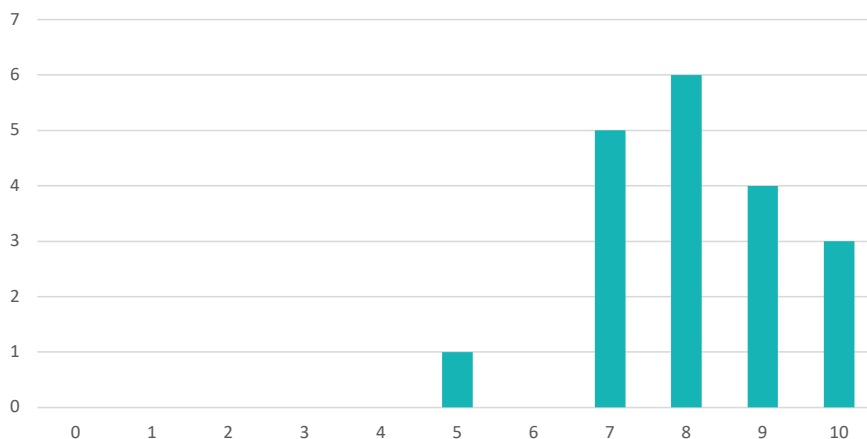
Valora el nivell de satisfacció amb els continguts que hi pots trobar (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Coneixes la Borsa de Voluntariat?**N'has fet ús en alguna ocasió?**

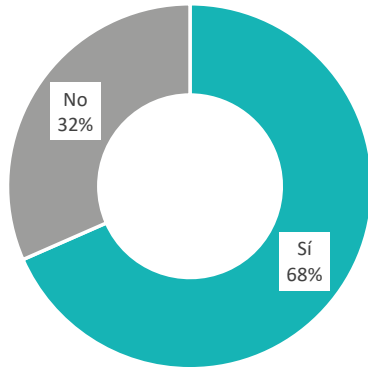
En cas negatiu, per què?

- Desconeixement
- No calia
- Som una associació petita

Valora el nivell de satisfacció amb el pla de formació a entitats que s'ofereix anualment (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

**Nota
mitjana
8,1**

Has participat en alguna sessió formativa organitzada pel servei?



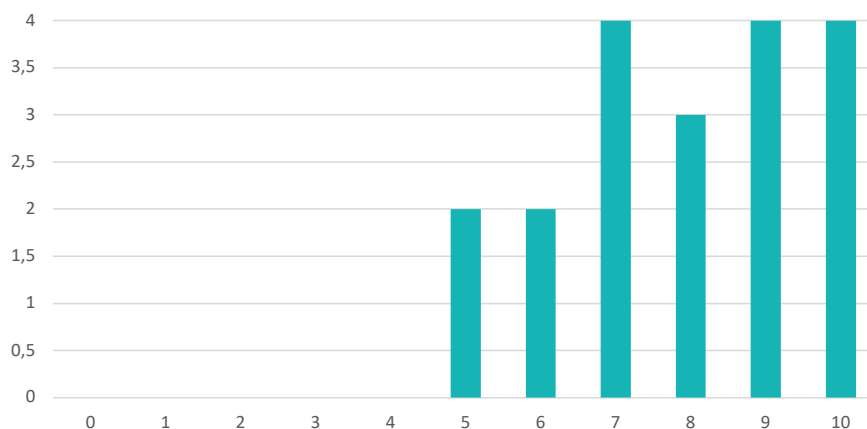
En cas negatiu, per què?

- Som nous
- No n'he tingut l'oportunitat
- Incompatibilitat horària

Hi ha algun tema en concret sobre el qual t'agradaria rebre formació?

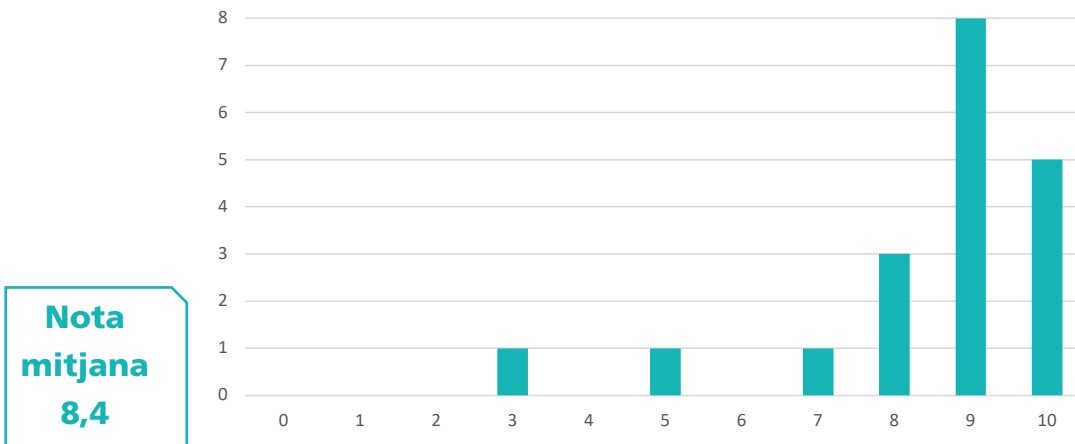
- Accés a subvencions i com emplenar les sol·licituds per a què es pugui obtenir el màxim suport i de forma equitativa
- Primers auxilis
- Canva
- Gestió de pàgines web
- Fiscalitat per a entitats
- Elaboració de projectes i memòries

Valora el nivell de satisfacció amb la Taula d'Entitats (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

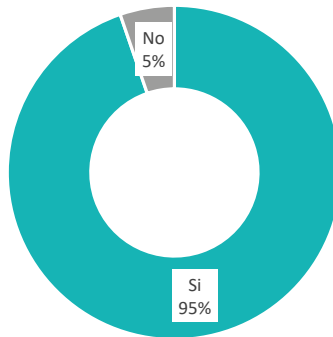


Nota mitjana
7,8

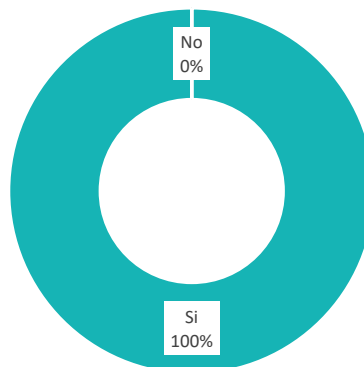
Valora la qualitat de la informació donada pel personal del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



La informació rebuda ha estat clara, suficient i satisfactòria?



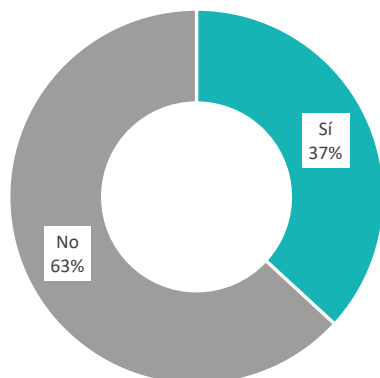
Consideres que l'horari d'atenció al públic és adequat?



Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

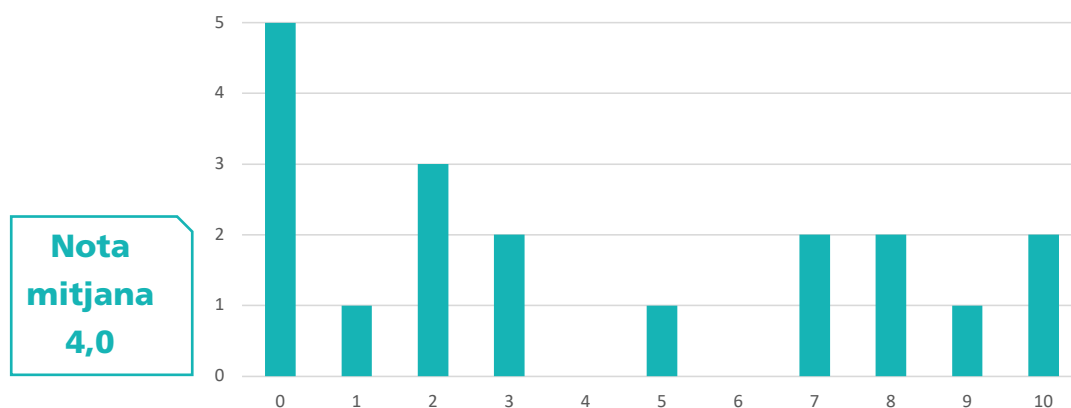
Has fet algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



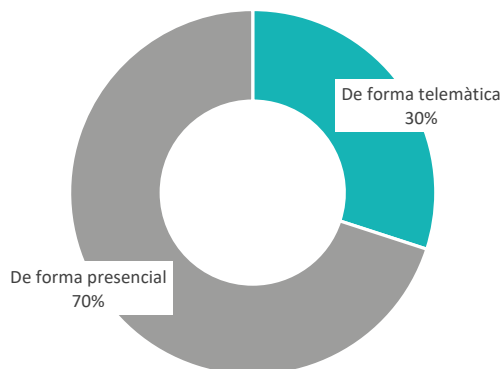
En cas afirmatiu, quins?

- Alta al servei d'entitats
- Sol·licitud d'equipaments
- Material i espais
- Impressió de cartells
- Inclusió de notes d'interès a l'agenda municipal
- Subvencions

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

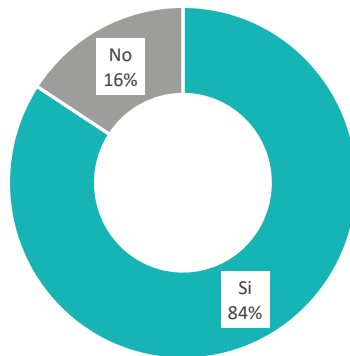
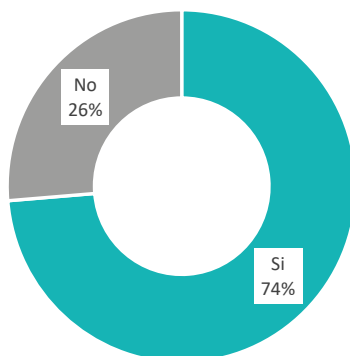


Com prefereixes fer les teves gestions?



Motius per l'opció telemàtica:

- Rapidesa en la resposta
- Facilitat i comoditat
- Compatibilitat laboral
- Estalvi de temps
- Practicitat

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?**Coneixes les formes de participació que t'ofereix aquest servei?****Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei**

- Servei més proper i proactiu

Informe elaborat per Esther Rufas Mas, tècnica de Govern obert i Serveis a les persones

Interpretació de les dades

El nombre d'enquestes rebudes ha estat de 19, per tant, tenint en compte el nombre d'entitats registrades, podem dir que els resultats poden ser significatius per a emprendre tasques de millora del servei.

La satisfacció general amb el servei obté una mota mitjana de 8,5, posant en valor el tracte personal i la comunicació amb el servei. S'indiquen aspectes desfavorables administratius, però que pels comentaris fets es vincula més a altres serveis que gestionen espais i materials.

A diferència de l'anterior avaluació, un alt percentatge de les persones que han contestat l'enquesta coneixen tant el web de Suport a les entitats (95%) com el Portal d'Entitats (100%) i la Borsa de Voluntariat (58%)

La formació impartida des del servei i la Taula d'Entitats obtenen unes notes mitjanes notables (8,1 i 7,8 respectivament), tot i que han baixat respecte l'avaluació anterior. Tot i això, de les respostes de les enquestes es desprèn un interès per la formació de les entitats en diversos aspectes.

La nota més baixa (4) és per a la dificultat per a fer tràmits per internet.

Valoració dels resultats

Podem valorar de forma molt positiva els resultats de l'enquesta, ja que es denota que el servei cobreix les expectatives generals de les entitats, tot i que s'hi poden implementar millores.

Tenint en compte que l'objectiu del Servei de suport a les entitats és que les associacions i entitats del poble tinguin un espai transversal, de suport a les seves necessitats, creiem que de l'enquesta se'n desprèn que el funcionament general va cobrint les seves expectatives.

Es valora de forma positiva l'alt coneixement del servei, però es posa en alerta la baixa utilització de la Borsa de voluntariat. Creiem que és un aspecte important a fer-hi èmfasi.

Pel que fa a les formacions, entenem que és un recurs important per a elles i que cal seguir reforçant amb les seves demandes.

Entenem que caldrà concretar algunes preguntes com la valoració dels tràmits per internet, ja que el servei no porta directament associat cap tràmit, si no que s'assessora al respecte del que han de fer segons el que vulguin sol·licitar.

Propostes de millora

Les propostes de millora que es desprenen del buidatge i la valoració feta són les següents:

- Potenciar la participació de les entitats a la Taula d'entitats, tot obrint-la més a les seves necessitats i expectatives.
- Incorporar noves formacions al calendari anual, tenint en compte les diferents disponibilitats horàries.
- Valorar la possibilitat de fer formacions online per facilitar la participació de les entitats.
- Revisar i millorar la tramitació online, vinculada amb el servei, que és bàsicament les inscripcions a tallers, reunions i jornada d'entitats.

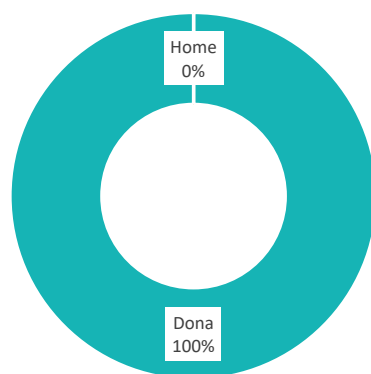
ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

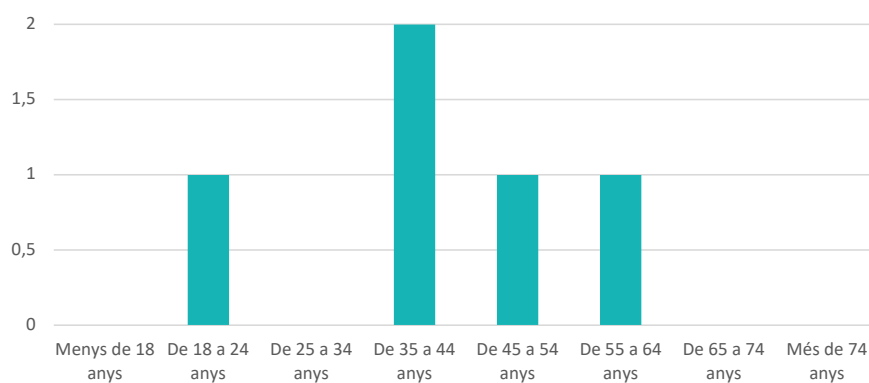
Serveis Socials

Nombre d'enquestes rebudes: : 5 (totes en format digital)

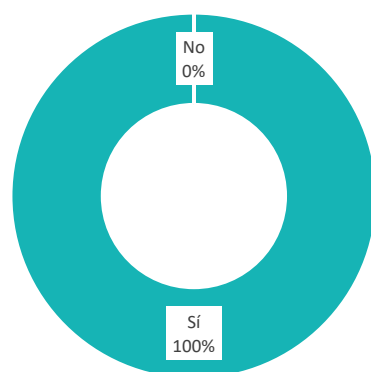
Gènere amb el que t'identifiques



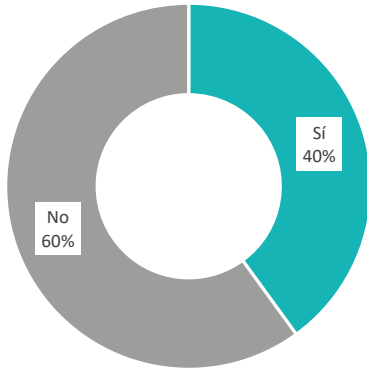
Edat



Estàs empadronat/da a Begues?



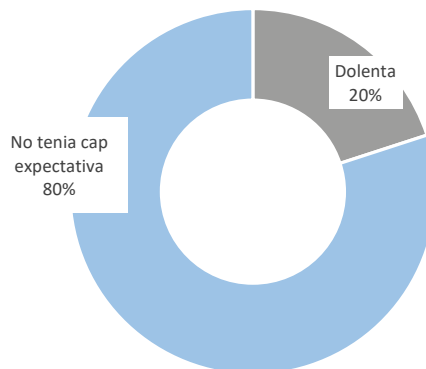
És el primer cop que fas ús d'aquest servei?



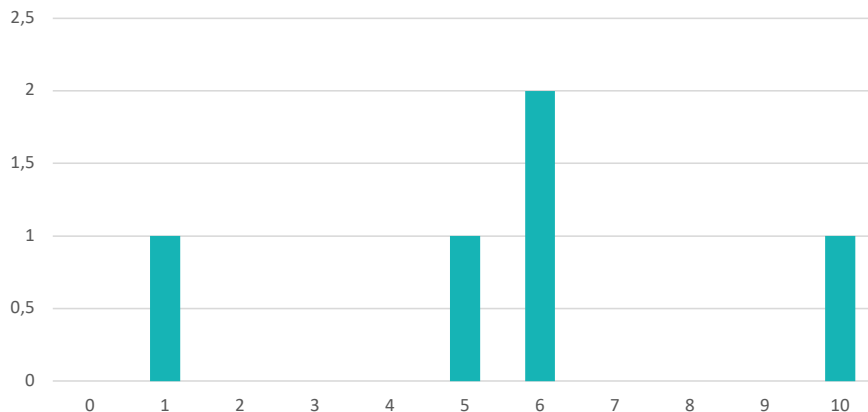
En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

- El meu pare és usuari de La Vinya
- Per un problema familiar
- Per tràmits per un familiar major de 65 anys

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu grau de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



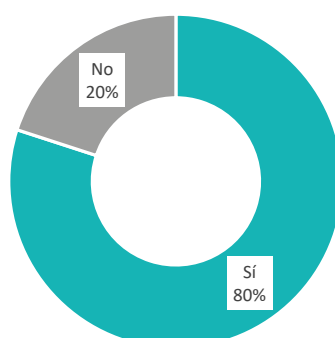
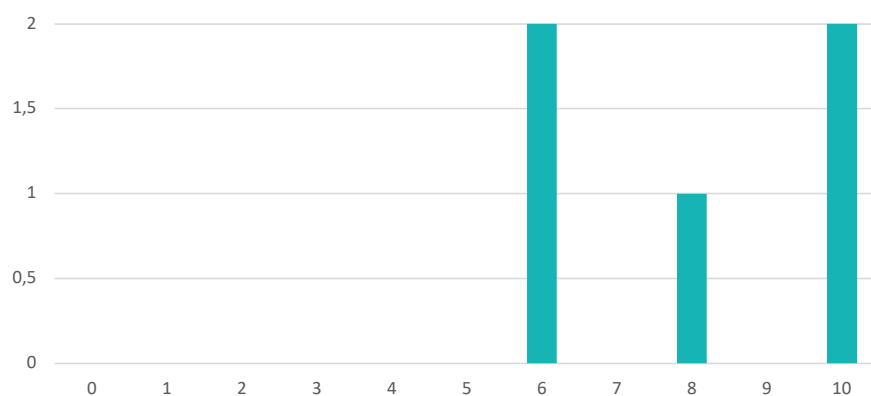
Nota mitjana
5,6

Quin és l'aspecte que millor valores?

- El personal

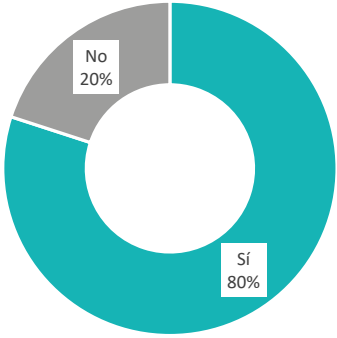
Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- El temps d'espera

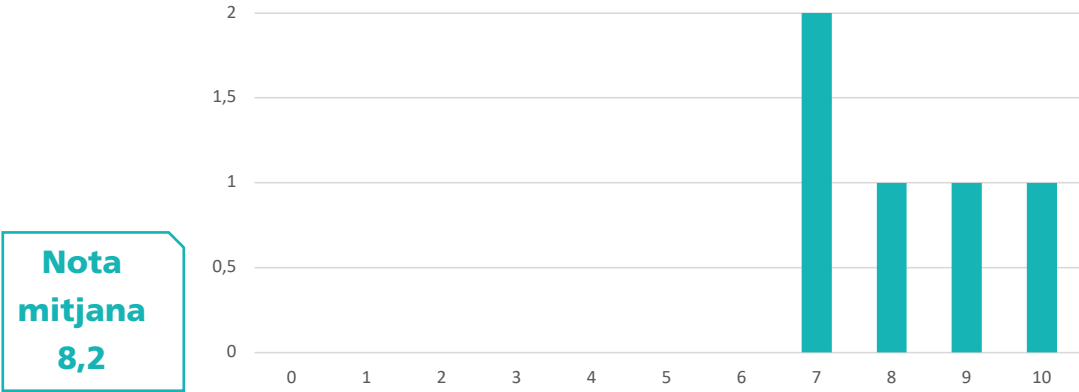
En cas d'haver hagut de realitzar alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?**Valora l'atenció rebuda pel personal d'atenció al públic del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)**

**Nota
mitjana
8,0**

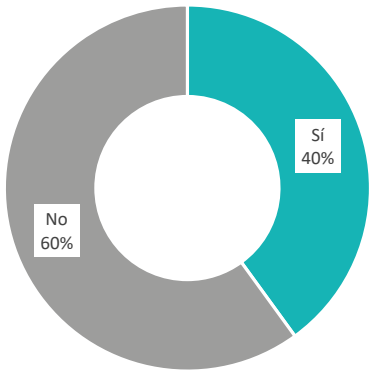
La informació rebuda ha estat suficient, clara i satisfactòria?



Valora la celeritat amb la qual has sigut atès/a (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

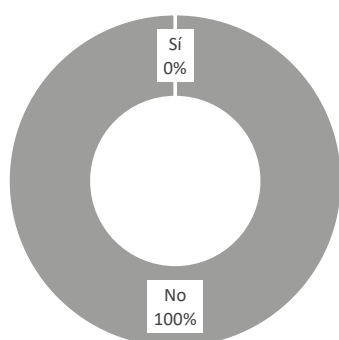


Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



- En cas negatiu, per què?:
- És molt reduït i som molta gent a Begues

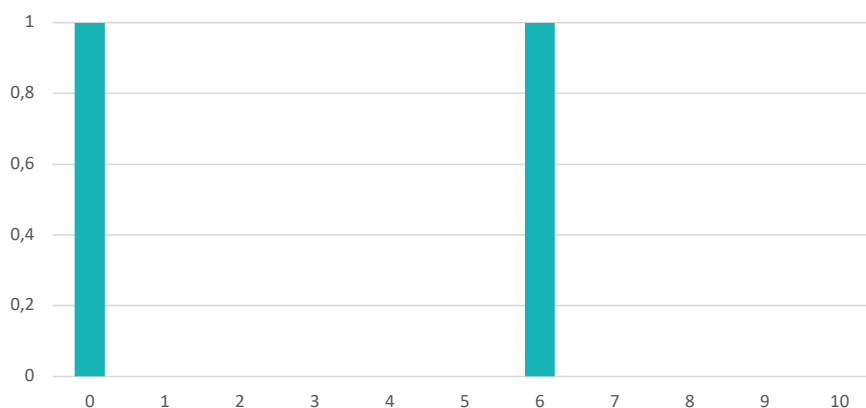
Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb aquest servei?



En cas negatiu, per què?:

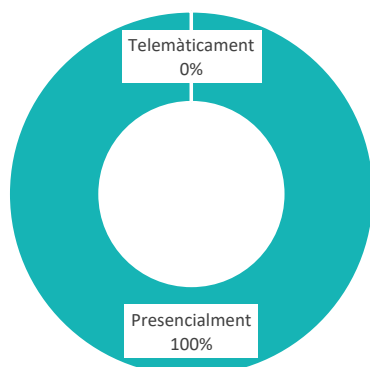
- Prefereixo fer les gestions de forma presencial
- No ha calgut

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Nota mitjana
3,0

Com prefereixes fer les teves gestions?



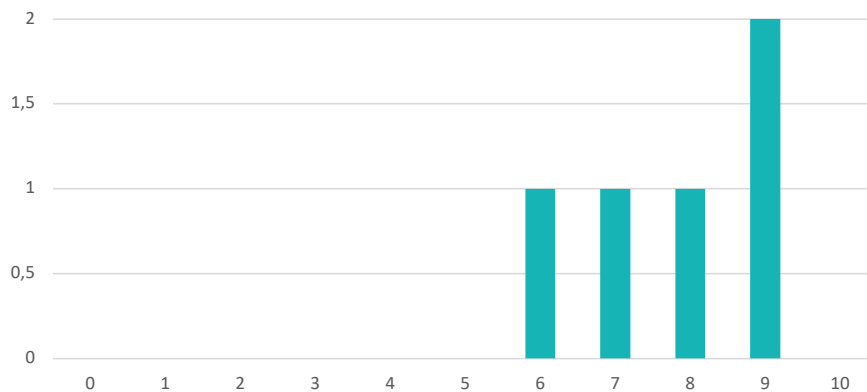
Motius per la presencialitat:

- Perquè és més pràctic

Valoració Serveis Municipals

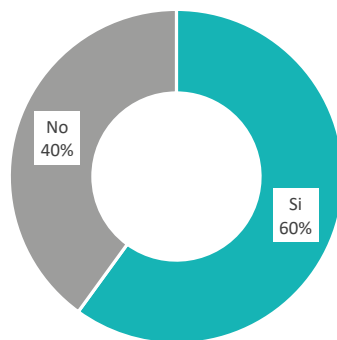
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Valora el nivell de neteja del conjunt de les instal·lacions (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

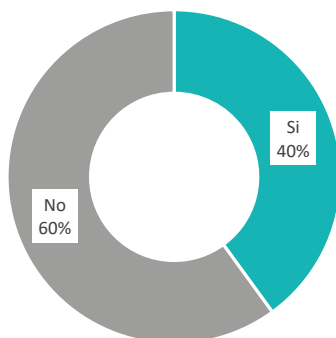


Nota mitjana
7,8

Els despatxos t'ofereixen prou intimitat per a expressar la teva situació?



Saps com formular queixes, suggeriments i consultes al servei?



Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei:

- Més temps i atenció més íntima
- Falta de privacitat

Informe elaborat per Ana Fernández, treballadora social

En primer lloc cal dir que el número de respostes de les enquestes és molt baix. S'han rebut un total de 5 respostes que es poden considerar insuficients considerant que al servei, de forma anual, s'atenen 675 persones (dades de la Memòria de serveis socials 2023).

Encara i la baixa participació, a continuació es realitza la següent valoració del servei:

- Les enquestes han estat realitzades per dones, fet que correspon amb la majoria de persones ateses.
- El 60 % de les persones han fet ús dels serveis socials en més d'una ocasió.
- Els motius de la consulta a serveis socials estan relacionats amb l'atenció a la gent gran.
- Les persones plantegen que no tenien expectatives respecte els serveis socials i que valorant com a millor aspecte el personal que hi treballa.
- Valoren l'atenció rebuda per part del les professionals amb una nota mitjana de 8.
- La informació emesa per la professional ha estat, en un 80%, clara i satisfactòria.
- També destacar que les persones usuàries coneixen al personal de referència que tenen assignat.
- En relació als tràmits: sí que consideren, majoritàriament, que han estat fàcils i que prefereixen fer els tràmits de forma presencial que per internet. Aquesta gestió presencial manifesten que és més pràctica.
- Destaquen que caldria millorar el temps d'espera, encara que per altra banda la mateixa enquesta recull amb una nota mitja de 8,2 la satisfacció de la celeritat de l'atenció.
- L'horari d'atenció és citat com a element a ampliar.
- En quant a l'espai físic on estan ubicats els serveis socials valoren amb una nota mitjana de 7,8 la neteja.
- El 40% de les persones destaquen que els espais que no ofereixen prou nivell d'intimitat/confidencialitat.
- El 40% de les persones saben on formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments.

De les valoracions recollides es conclou:

- El baix número d'enquestes no són prou representatives de la majoria de la població atesa.
- L'assignació dels dies i hores d'entrevista s'acorden amb les persones que sol·liciten les hores; facilitant en tot moment la seva atenció. L'establiment d'horaris del servei facilita la gestió i el funcionament del mateix.

Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

- Destacar que l'atenció del personal a les persones usuàries està valorada amb un notable. El fet que les persones coneguin quin és el seu professional de referència destaca com a fet positiu en la intervenció social.
- Cal millorar la insonorització dels despatxos on es fan entrevistes.

Propostes de millora:

- Poder insonoritzar dels despatxos d'atenció: aquesta qüestió ha estat trasllada al departament corresponent per tal que es puguin dur les accions oportunes.
- Per tal de facilitar que tothom tingui coneixement on adreçar-se per fer consultes, suggeriments, etc. es crearà un espai físic a l'entrada del servei on es disposin d'instàncies generals.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

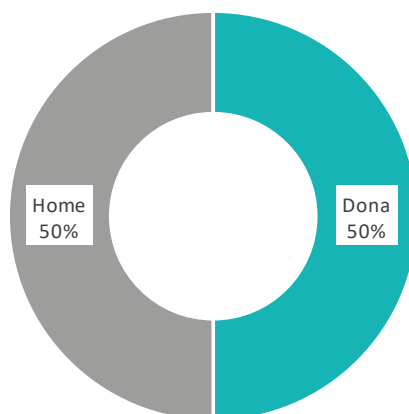
Urbanisme

Valoració Serveis Municipals

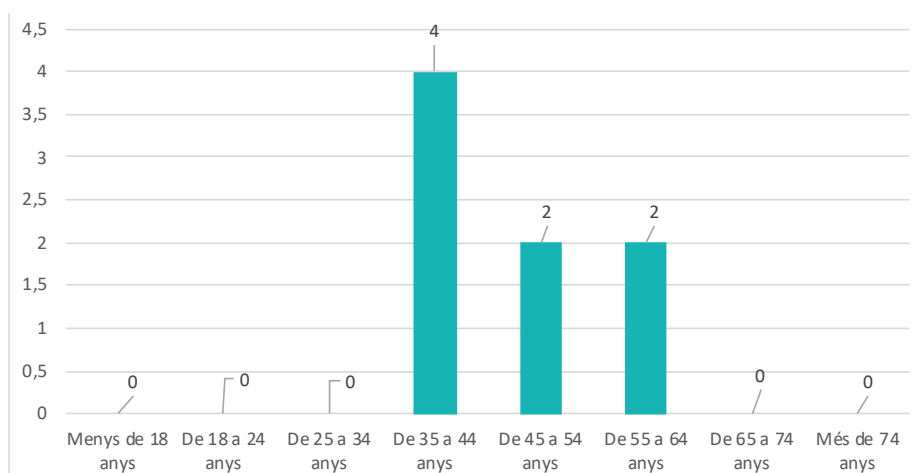
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2024

Nombre d'enquestes rebudes: 50 (30 en format digital + 20 en paper)

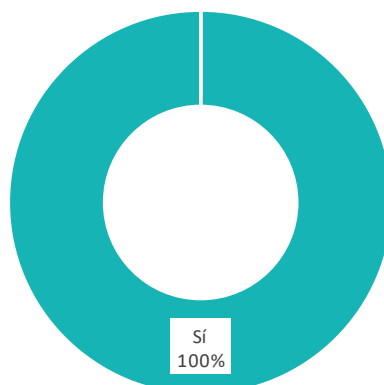
Gènere amb el que t'identifiques



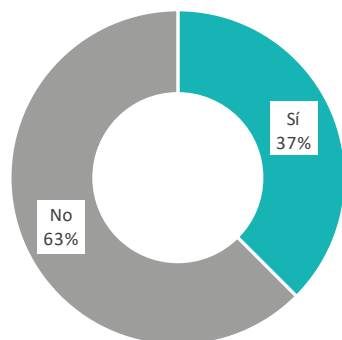
Edat



Estàs empadronat/da a Begues?



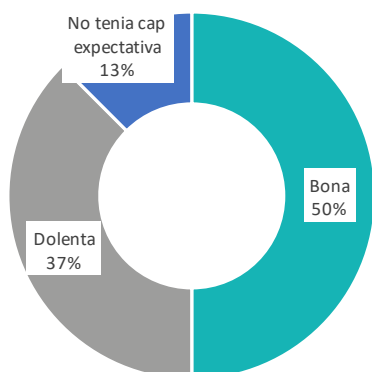
És el primer cop que fas ús d'algun dels serveis de l'àrea d'Urbanisme?



En cas afirmatiu, per quin motiu has accedit al servei?

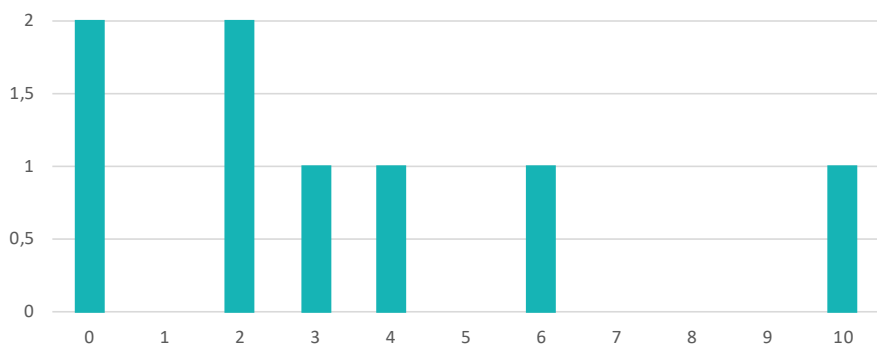
- Sol·licitar millores
- Procés urbanització Rectoria
- Sol·licitar permisos d'obres

Quina era la teva expectativa abans d'accedir al servei?



Quin és el teu de satisfacció general amb el servei? (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

Nota mitjana
3,4



Quin és l'aspecte que millor valors del servei?

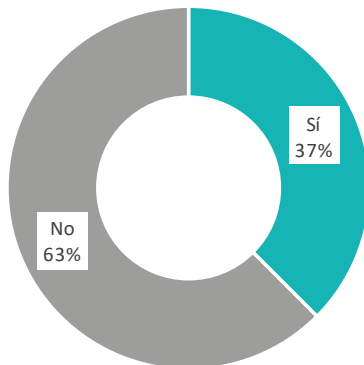
- L'atenció rebuda
- L'amabilitat del personal
- La gestió telemàtica

Quin és l'aspecte que creus que caldria millorar?

- Els propietaris haurien de tenir ajut tècnic per fer gestions, com el càlcul d'impostos i taxes
- Caldria augmentar el temps de resposta
- Procediments feixucs i amb moltes traves

* Altres consideracions feien referència a aspectes de l'ordenació urbanística del poble, no del servei que presta l'àrea d'Urbanisme de l'Ajuntament de Begues, fet que denota hi ha persones que no han entès que s'estava avaluant el servei, no l'estat de l'urbanisme de Begues.

En cas d'haver hagut de fer alguna gestió presencial, t'ha resultat fàcil?

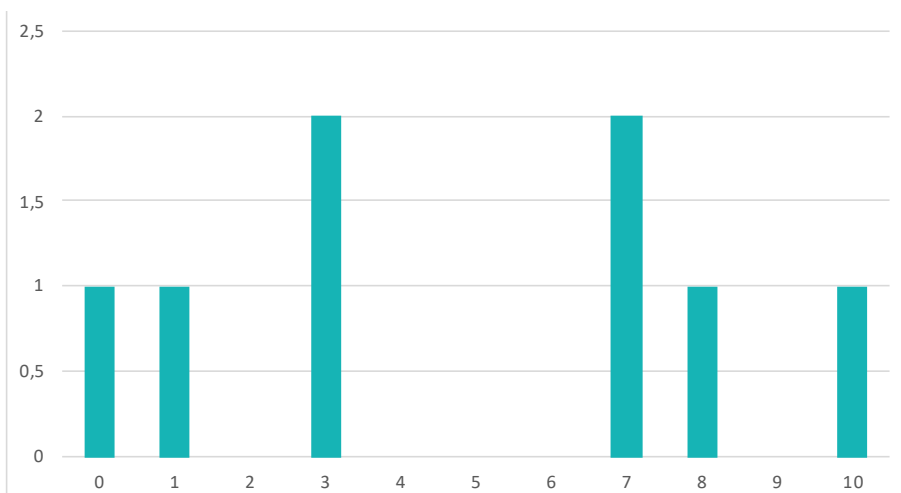


En cas negatiu, per què?

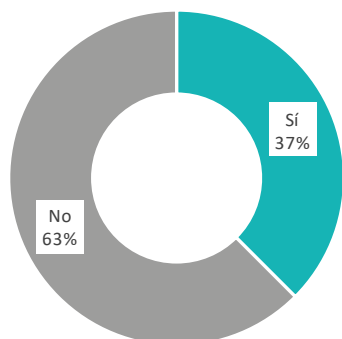
- Tot han estat excuses
- Volia agafar hora amb l'alcaldeessa i no me la van donar

Valora l'atenció rebuda pel personal del servei (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

Nota mitjana
4,8



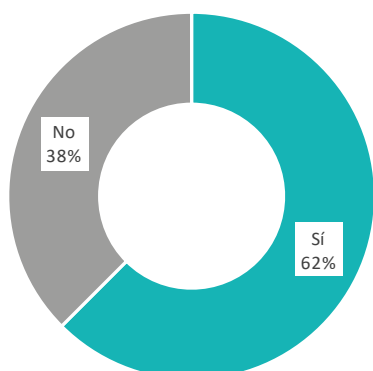
La informació rebuda ha estat clara i satisfactòria?



En cas negatiu, per què?

- Perquè hi ha lletra petita
- Perquè no hi ha hagut resposta
- Hi ha hagut falta d'explicació dels documents que se sol·liciten

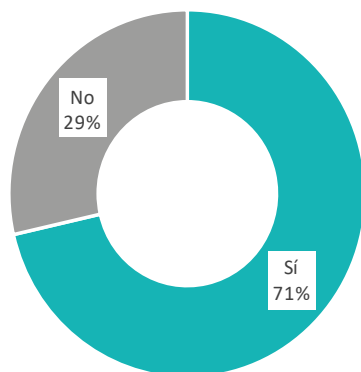
Consideres que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?



En cas negatiu, per què?

- És insuficient
- No s'hi pot anar si treballes

Has realitzat algun tràmit per internet relacionat amb el servei?



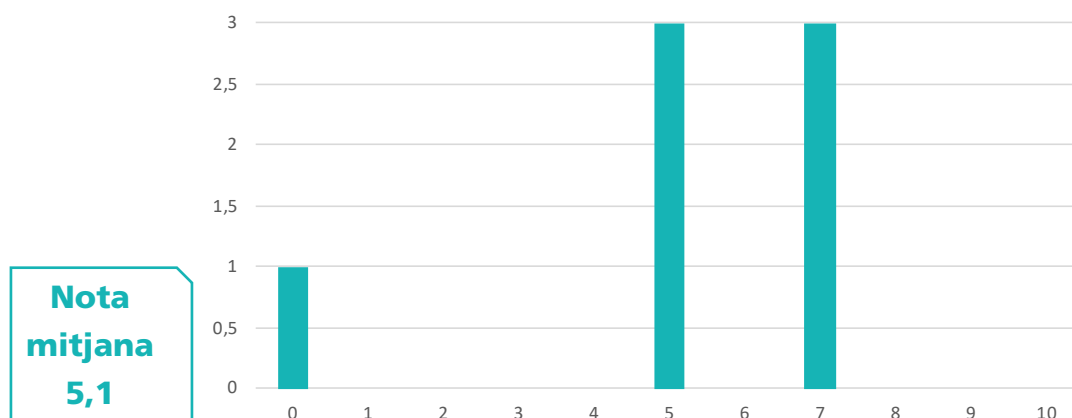
En cas de resposta negativa, per què?

- No ho he considerat necessari
- Perquè prefereixo fer-ho en persona

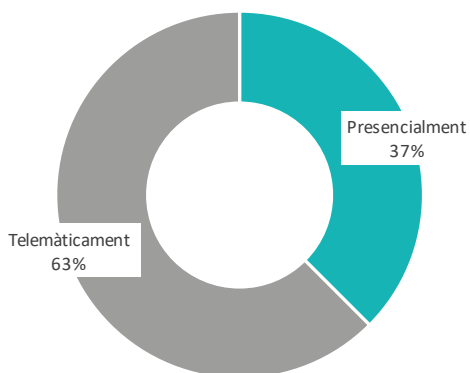
En cas afirmatiu, quins tràmits per internet relacionats amb aquest servei has fet servir?

- Llicències d'obres major, menor i assabentats
- Permis d'obres

Valora el grau de dificultat per realitzar els tràmits per internet (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)



Com prefereixes realitzar les teves gestions?



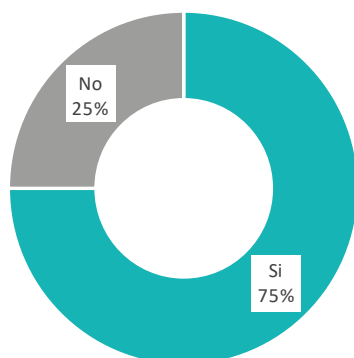
Motius per la presencialitat:

- És més personal
- Prefereixo fer els tràmits en persona

Motius per l'opció telemàtica:

- Així no m'haig de desplaçar

Saps com formular queixes, suggeriments, consultes i agraïments relatius amb aquest servei?



Finalment, comparteix les consideracions que creguis necessàries per a la millora del servei

- Que l'administració compleixi les seves obligacions igual que els ciutadans. Mateixos procediments per tots dos costats (ex. a l'hora de pagar es fa un ingrés al moment, a l'hora de rebre fiances no és el mateix procediment, si l'administració té dos mesos per contestar el ciutadà també, no pas 15 dies).

* Altres consideracions feien referència a aspectes de l'ordenació urbanística del poble, no del servei que presta l'àrea d'Urbanisme de l'Ajuntament de Begues, fet que denota hi ha persones que no han entès que s'estava avaluant el servei, no l'estat de l'urbanisme de Begues.

Informe elaborat per Imma Motis Pañella, cap dels serveis administratius de Serveis Territorials

*S'informa únicament en relació amb els assumptes que són competència dels serveis administratius

Interpretació de les dades

Les queixes es refereixen a les seves sol·licituds de millores en els serveis urbans i de permisos d'obres

A) Sol·licituds de millores

S'entén que fa referència a les queixes i peticions sobre el funcionament dels serveis urbans municipals, com ara arbrat de vial, via pública, enllumenat, escombraries, neteja viària, clavegueram, mobilitat, medi ambient, etc.

Les reparacions i urgències se solucionen de forma pràcticament immediata. Però hi ha sol·licituds que requereixen d'argumentació tècnica, casos en els quals és habitual superar el termini màxim legal de 3 mesos per respondre. Tanmateix, hi ha peticions que són de molt difícil resposta i d'impossible compliment.

B) Permisos d'obres

La problemàtica afecta especialment el termini d'emissió dels informes tècnics, motivada en part per les dificultats tècniques i complexitat exigible en el contingut dels projectes, i per tant no és competència de la sotasignat efectuar-ne valoració.

En relació amb la tramitació administrativa, cal dir que generalment la resposta és àgil i que el termini de resposta no entorpeix els terminis totals per resoldre, amb l'excepció d'aquells casos en que els imperatius legals obliguen a efectuar tràmits en que hi concorren competències d'altres administracions o comissions municipals, que deriven en una major complexitat i dificultat pel servei administratiu i en una àmplia demora, en molts casos amb motiu de causes alienes al servei.

Accions i propostes de millora

Principalment, els interessats demanen i proposen:

Llicències:

1)Ajut per fer les gestions, especialment en relació amb els pagaments

- Es milloraran els formularis de la web per tal d'ampliar o aclarir la informació
- En relació amb les ordenances fiscals, el problema deriva de la complexitat dels tributs

2) Disminuir el temps de resposta

- Tot i que no compet directament a la sotasignat ja que la problemàtica més important radica en els informes tècnics, cal informar que al departament s'estan duent a terme gestions per externalitzar algunes de les funcions tècniques relatives al informes de les llicències d'obres.

3) Millorar els procediments, que són feixucs i amb moltes traves

- La complexitat en les tramitacions radica principalment en les imposicions legals, de manera que en aquest cas no es poden implantar millores.
- Des del servei administratiu estem permanentment amatents a eliminar traves i millorar els procediments sempre que és possible.

4) Millorar l'accés telefònic o presencial a les persones responsables i poder accedir a consultar i aclarir els requeriments municipals

- Dificilment millorable: S'atén sempre el telèfon. Si no es pot donar resposta immediata, es telefona més tard a l'interessat.
- Dificilment millorable: l'atenció presencial des del servei administratiu no acostuma ser necessària, però hi estem oberts sempre que convé
- El servei tècnic té un règim específic, què no compet valorar a la sotasignat

6) Ampliació de l'horari d'atenció al públic

- Aquest mal és endèmic del tots es serveis públics del país, i està sotmès a unes dinàmiques generals força difícils de revertir.

Peticions sobre els serveis:

1) Resposta a les seves peticions

- En ocasions no es contesten aquelles peticions a les que es realitza ràpida execució d'allò sol·licitat. En endavant es contestaran totes

2) Disminuir el temps de resposta

- Ja es treballa sempre amb aquest objectiu

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2024

**Propostes de millora
del procés de recollida
d'enquestes de satisfacció
dels serveis municipals**

Les enquestes als serveis municipals és una acció de qualitat que cal aplicar de forma periòdica, per tal de conèixer, de primera ma, quin és el nivell de satisfacció de la ciutadania i també quins són els aspectes a millorar.

Cal la implicació dels equips tècnics municipals per aplicar els ítems que cal reforçar, variar, afegir, etc.

Respecte de les enquestes rebudes l'any 2022, s'ha notat un increment positiu en la participació. A continuació s'inclou el quadre resum amb les dades ontingudes enguany i la comparativa amb l'anterior procés:

	EN PAPER	DIGITALS	TOTAL 2024	TOTAL 2022	VARIACIÓ
ARXIU MUNICIPAL	7	1	7	3	+ 166,67 %
CENTRE CÍVIC EL ROURE	31	6	37	8	+ 362,50 %
L'ESPAI NOU	30	20	50	13	+ 284,62 %
JUTJAT DE PAU I REGISTRE CIVIL	6	5	11	4	+ 175,00 %
LLAR D'INFANTS	40	0	40	23	+ 73,91 %
MEDI AMBIENT I DEIXALLERIA	27	0	27	3	+ 800,00 %
OAC I PADRÓ	11	12	23	22	+ 4,55 %
PISCINA MUNICIPAL	52	4	56	22	+ 154,55 %
POLICIA LOCAL	14	0	14	6	+ 133,33 %
PUNT JOVE	5	31	36	16	+ 125,00 %
SERVEI D'OCUPACIÓ LOCAL	6	3	9	12	- 25,00 %
SERVEI SUPORT ENTITATS	19	0	19	6	+ 216,67 %
SERVEIS SOCIALS	5	0	0	1	+ 400,00 %
URBANISME	8	0	8	2	+ 300,00 %
	261	82	343	141	+ 143,26 %

És important fer notar que s'han rebut, en el seu còmput total, un 143% més d'enquestes que en l'anterior edició de l'any 2022. Això es tradueix en un esforç important per part dels equips de cadascun dels serveis municipals per treballar en direcció cap a la qualitat dels seus serveis.

Tots plegats som conscients de la necessitat d'escoltar a la ciutadania per tal d'incorporar millores als serveis municipals.

Tot i aquest anàlisi en positiu, no podem perdre de vista que, en quan al conjunt de la població, el volum de respostes aconseguides encara queda per sota del desitjable i, en el cas d'alguns serveis, com ara, el Centre Cívic, Urbanisme, Serveis socials, o la Policia local, entenem que encara hem de fer més esforç per a què la participació es tradueixi en un nombre més real i ajustat a les persones que en fan ús.

Però, per altra banda, cal fer un darrer esment per als serveis que han pogut aconseguir una resposta molt més elevada i, en casos, com ara, la Llar d'infants, la Piscina municipal, el Punt Jove o l'Espai Nou, el nombre d'enquestes ha augmentat de forma considerable i estan més vinculades a la participació real a cadascun d'aquests serveis.

Per a aconseguir una millora del procés de valoració dels serveis municipals, es consideren les següents opcions:

- Revisar el període d'activació de les enquestes. En aquesta ocasió es van realitzar durant el mes comprès entre el 12 de juny i el 14 de juliol: entenem que, tot i ser a finals de curs, potser no és la millor època de l'any per realitzar-les, ja que moltes persones marxen de vacances.
- Clarificar aspectes de les enquestes adaptant-les a cada servei, únicament amb aquells aspectes concrets d'aquests. Sobretot revisar les enquestes de serveis que poden donar a confusió, ja que conviuen dins d'equipaments més grans, com ara el Centre cívic, l'Espai Nou i el Punt Jove.
- Proposar l'actualització de les cartes de serveis, amb especial menció a la carta de serveis del Punt Jove, ja que l'organització interna d'aquest servei ha variat substancialment des de la seva creació i la carta no s'adequa a la realitat actual.
- Disposar d'elements més visuals, a cadascun dels serveis municipals, que visibilitzin més les enquestes, com ara amb bústies, cartells, etc.

Esther Rufas Mas

Tècnica de Govern obert i Serveis a les persones

CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS

Enquestes de satisfacció dels serveis municipals

INFORME RETORN DE RESULTATS 2024



Ajuntament
de Begues

 **AMB** Agència de
Transparència