



Estat dels serveis / Avaluacions de qualitat dels serveis públics

Taula de continguts

- 1. La Xarxa recomana
- 2. Tipus de gestió de la informació:
- 3. Com millorar la informació
- 4. D'on treu la informació
- 5. Bones pràctiques

La informació relativa als resultats de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics que s'ofereixen a la ciutadania, d'acord amb les normes, indicadors i estàndards de qualitat de cadascun d'ells. Auditories, memòries, informes, enquestes, etc., es trobarien entre aquests medis d'avaluació.

Els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades per l'Administració pública. Els resultats de dites enquestes, i les corresponents propostes i suggeriments de la ciutadania, han de ser publicats.

1. La Xarxa recomana

Consulteu la fitxa per a aquest ítem:

<https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.3.6.Avaluacions-qualitat-serveis-publics> [1]

2. Tipus de gestió de la informació:

Manual.

3. Com millorar la informació

Us recomanem algunes millores sobre la visualització que apareix per defecte:

- Publicar directament els documents més recents d'avaluació que s'hagin realitzat, si s'escau.
- Publicar una Taula amb les enquestes realitzades, o altres sistemes d'avaluació de la qualitat, amb enllaços als corresponents documents. Podria ser un model simplificat com el següent:



SERVEI/DEPARTAMENT	TÍTOL	DATA	ENLLAÇ

NOTA: L'avaluació de les polítiques públiques, dels compromisos en cartes de serveis, o enquestes d'avaluacions de qualitat dels serveis públics es recullen als seus indicadors específics, tot i que podria ser d'interès ciutadà afegir enllaços per facilitar l'accés d'uns als altres i tenir una visió completa dels mateixos.

4. D'on trec la informació

- Auditories, memòries, informes, enquestes ciutadanes, etc., que hagi realitzat l'Ajuntament, es trobarien entre aquests medis d'avaluació.
- Cartes de serveis, en aplicació de les quals es realitzin avaluacions dels compromisos de qualitat acordats.

5. Bones pràctiques

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Publica de forma sistemàtica i bianual els resultats d'una enquesta general de satisfacció ciutadana i la seva percepció sobre els serveis municipals

<https://www.seu-e.cat/ca/web/espluguesdellobregat/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/estat-dels-serveis/avaluacions-de-qualitat-dels-serveis-publics> [2]

Ajuntament de Sant Gregori

Publica una pàgina on es poden consultar els resultats de les enquestes i consultes ciutadanes realitzades

<https://www.santgregori.cat/ca/ajuntament/participacio-ciutadana/consultes-participacio-ciutadana/> [3]

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Espai obert de consultes i delibartiu on es poden consultar els resultats de les enquestes i les votacions dels processos de consulta amb la ciutadania

<https://consultes.santquirzevalles.cat> [4]

URL d'origen: <https://governobert.diba.cat/wiki/estat-dels-serveis-avaluacions-de-qualitat-dels-serveis-publics>

Enllaços:



- [1] <https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.3.6.Avaluacions-qualitat-serveis-publics>
- [2] <https://www.seu-e.cat/ca/web/espluguesdellobregat/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/estat-dels-serveis/avaluacions-de-qualitat-dels-serveis-publics>
- [3] <https://www.santgregori.cat/ca/ajuntament/participacio-ciudadana/consultes-participacio-ciudadana/>
- [4] <https://consultes.santquirzevalles.cat>