



## Qüestionari de satisfacció de l'atenció ciutadana

Aquest qüestionari té per objectiu valorar la satisfacció dels usuaris de les Oficines i/o Borses locals d'Habitatge amb conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en l'atenció ciutadana. Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

### Visita

#### 1 – Marqueu el motiu de la visita:

- Petició d'informació  Tramitació

#### 2 – Marqueu la temàtica (marqueu només una casella):

- Registre de sol·licitants d'habitatge  Mediació per al lloguer social  
 Ajuts al lloguer i ajuts urgents  Ajuts a la rehabilitació  
 Cèdules d'habitabilitat  Ofideute  
 Altres motius: \_\_\_\_\_

### Valoració del servei rebut

#### 3 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb els següents aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a- Lloc d'ubicació de l'oficina											
b- L'accessibilitat i les instal·lacions											
c- El temps d'espera											
d- La claredat de la informació											
e- El tracte rebut											

#### 4 - Pel que fa al servei que heu rebut en aquesta oficina, en què creieu que podríem millorar?

.....

.....

.....

### Valoració global

#### 5 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb el servei rebut:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.*

**Moltes gràcies per la vostra col·laboració**



## Questionario de satisfacción del ciudadano

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de las Oficinas i/o Bolsas locales de vivienda con convenio con la Agencia de la Vivienda de Cataluña en la atención ciudadana. Le damos las gracias por contestar este cuestionario.

### Visita

#### 1 – Marque el motivo de la visita:

Petición de información

Tramitación

#### 2 – Marque la temática (marque una sola casilla):

Registro de solicitantes de vivienda

Mediación para el alquiler social

Ayudas al alquiler y ayudas urgentes

Ayudas a la rehabilitación

Cédulas de habitabilidad

Ofideute

Otros motivos: \_\_\_\_\_

### Valoración del servicio recibido

#### 3 - En una escala de 0 a 10 (0 nada satisfecho - 10 completamente satisfecho) marque su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a- Lugar de ubicación de la oficina											
b- La accesibilidad i las instalaciones											
c- El tiempo de espera											
d- La claridad de la información											
e- El trato recibido											

#### 4 - Con respecto al servicio que ha recibido en esta oficina, ¿en qué cree que podríamos mejorar?

.....  
.....  
.....

### Valoración global

#### 5 - En una escala de 0 a 10 (0 nada satisfecho - 10 completamente satisfecho) marque su nivel de satisfacción con el servicio recibido:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*La información que solicitamos es para la preparación de un estudio de opinión oficial. La administración y el personal de la administración con esta información están obligados por la ley para asegurar el anonimato y el secreto estadístico y cumplir con las regulaciones de protección de datos de carácter personal.*

**Muchas gracias por su colaboración**