

CARTA DE SERVEIS DE SABADELL

ATENCIÓ CIUTADANA

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2025

Atendre presencialment en les nostres oficines amb rapidesa.

Atendrem en un temps mitja inferior a 10 minuts.

Temps mitjà d'espera presencial Oficina Despatx Lluch: **17:34 minuts**

Temps mitjà d'espera presencial Oficina Nord: **7:33 minuts**

Temps mitjà d'espera presencial Oficina Sud: **3:58 minuts**

Temps mitjà d'espera presencial Oficina Est: **n.d.**

Temps mitjà d'espera presencial Oficina Oest: **6:35 minuts**

Atendre telefònicament el 010 amb celeritat

Atendrem en un temps mitja d'espera inferior a 30 segons.

Temps mitjà d'espera al telèfon 010: **01:02 minuts**

Resoldre al moment el tràmits fets de forma presencial.

Solucionarem al moment més del 70% dels tràmits

Nombre de tràmits presencials: **114.856**

Nombre de tràmits presencials resolts al moment: **105.967**

Percentatge de tràmits resolts al moment de forma presencial: **92 %**

Respondre, resoldre o derivar les comunicacions a l'Ajuntament fetes per internet (consultes, suggeriments, peticions i avisos), amb celeritat.

Gestionarem més del 80% abans de 48 hores

Nombre de comunicacions: **307**

Nombre de comunicacions gestionades abans de 48 hores: **307**

Percentatge de comunicacions gestionades abans de 48 hores: **100 %**

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

Menys de 3 queixes al mes de mitjana.

Nombre de queixes any: **20**

Mitjana de queixes mensuals: **1,67**

Rendirem comptes de les nostres actuacions i activitats.

Publicarem anualment la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.

Enllaç al document: _____