

Enquesta Regidors i Tècnics de Consum

març 2013



**Diputació
Barcelona**

SUMARI

| | |
|--|----|
| • INTRODUCCIÓ | 3 |
| • PERFIL DEL REGIDOR I DEL TÈCNIC | 4 |
| • LES POLÍTIQUES DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES | 6 |
| • SUPORT DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES | 13 |
| • SUPORT DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA | 17 |
| • XARXA LOCAL DE CONSUM | 24 |
| • FORMACIÓ | 31 |



INTRODUCCIÓ

El Servei d'Avaluació i Qualitat, en coordinació amb el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona, ha realitzat una enquesta a regidors i tècnics de consum de la província de Barcelona.

Aquest document presenta els resultats obtinguts a partir de les entrevistes fetes als regidors, segmentant en funció de la dimensió del municipi (municipis de menys de 1.000 habitants, d'entre 1.000 i 10.000 habitants i de més de 10.000 habitant) i als tècnics, segmentant en funció de la dimensió del municipi (municipis d'entre 1.000 i 10.000 habitants i de més de 10.000 habitant).

El treball de camp l'ha fet BCF Consultors, empresa homologada per la Diputació de Barcelona, entre els dies 10 i 21 de desembre de 2012.



INTRODUCCIÓ

Univers i entrevistes fetes (electes)

| Segment | Univers | Entrevistes | % Entrevistes |
|---------------------------------------|---------|-------------|---------------|
| Municipis de menys de 1.000 hab. | 83 | 53 | 63,9% |
| Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. | 140 | 85 | 60,7% |
| Municipis de més de 10.000 hab. | 76 | 43 | 56,6% |

Univers i entrevistes fetes (tècnics)

| Segment | Univers | Entrevistes | % Entrevistes |
|---------------------------------------|---------|-------------|---------------|
| Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. | 102 | 88 | 86,3% |
| Municipis de més de 10.000 hab. | 74 | 68 | 91,9% |



PERFIL DELS ENQUESTATS



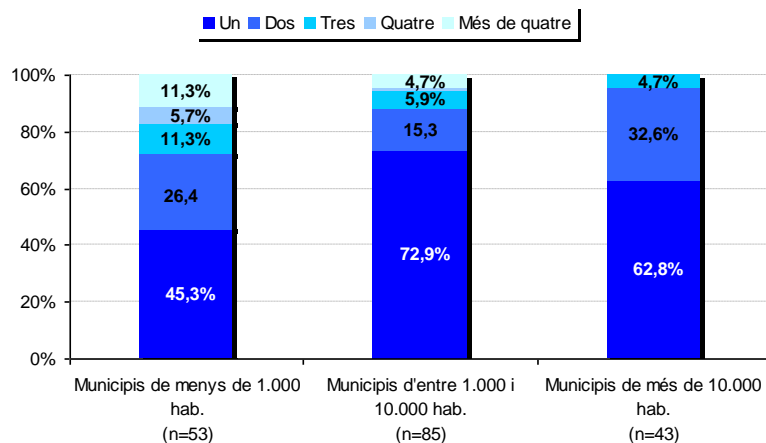
NOMBRE DE MANDATS (comptant aquest) COM A REGIDOR RESPONSABLE DE POLÍTIQUES DE PROTECCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

ELECTES

Mitjana: 2,3

Mitjana: 1,5

Mitjana: 1,4

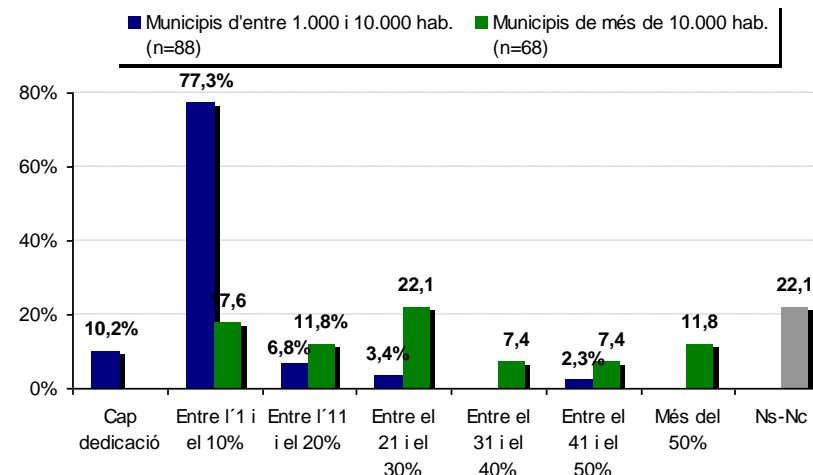


PERCENTATGE DE LA JORNADA DE TREBALL DEDICADA A QÜESTIONS RELACIONADES AMB LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES

TÈCNICS

Mitjana: 7,6%

Mitjana: 31,5%



LES POLÍTIQUES DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES



PENSANT EN EL FUTUR DE LES POLÍTIQUES RELACIONADES AMB LA PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS, QUIN TIPUS D'ACTUACIÓ CREU PRIORITÀRI REALITZAR A NIVELL D'ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES?

(Espontània) (Principals respostes)

| | Municipis de menys de 1.000 hab. (n=53) | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=85) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=43) |
|---|---|--|--|
| Informar al ciutadà / Campanyes d'informació / Assessorar | 24,5% | 38,8% | 46,5% |
| Atenció al ciutadà | 7,5% | 14,1% | 14,0% |
| Protegir al ciutadà | 11,3% | 2,4% | 11,6% |
| Destinar més recursos | 0,0% | 5,9% | 9,3% |
| Agilitzar tràmits | 1,9% | 3,5% | 4,7% |
| Vigilar empreses / Inspecció | 7,5% | 14,1% | 2,3% |



PENSANT EN EL FUTUR DE LES POLÍTIQUES RELACIONADES AMB LA PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS, QUIN TIPUS D'ACTUACIÓ CREU PRIORITÀRI REALITZAR A NIVELL D'ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES?

(Espontània) (Principals respostes)

ELECTES

| | Municipis de menys de 1.000 hab. (n=53) | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=85) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=43) |
|---|---|--|--|
| Queixes / Reclamacions | 11,3% | 51,8% | 46,5% |
| Temàtiques concretes (telefonía) | 1,9% | 1,2% | 16,3% |
| Assessorament / Assistència / Atenció / Consultes | 1,9% | 15,3% | 9,3% |
| Informació | 3,8% | 7,1% | 7,0% |
| Temàtiques concretes (altres) | 9,4% | 1,2% | 4,7% |
| Ho tramita el Consell Comarcal / la Diputació | 5,7% | 2,4% | 2,3% |
| No demanen res | 52,8% | 11,8% | 0,0% |

TÈCNICS

| | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=88) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=68) |
|---|--|--|
| Informar al ciutadà / Campanyes d'informació / Assessorar | 43,2% | 33,8% |
| Educar/Formar els ciutadans | 6,8% | 17,6% |
| Atenció al ciutadà | 9,1% | 14,7% |
| Destinar més recursos | 3,4% | 8,8% |
| Prevenió | 3,4% | 5,9% |
| Agilitzar tràmits | 9,1% | 0,0% |



TIPUS DE SERVEIS DEMANDATS PELS CIUTADANS DEL SEU MUNICIPI

(Espontània) (Principals respostes)



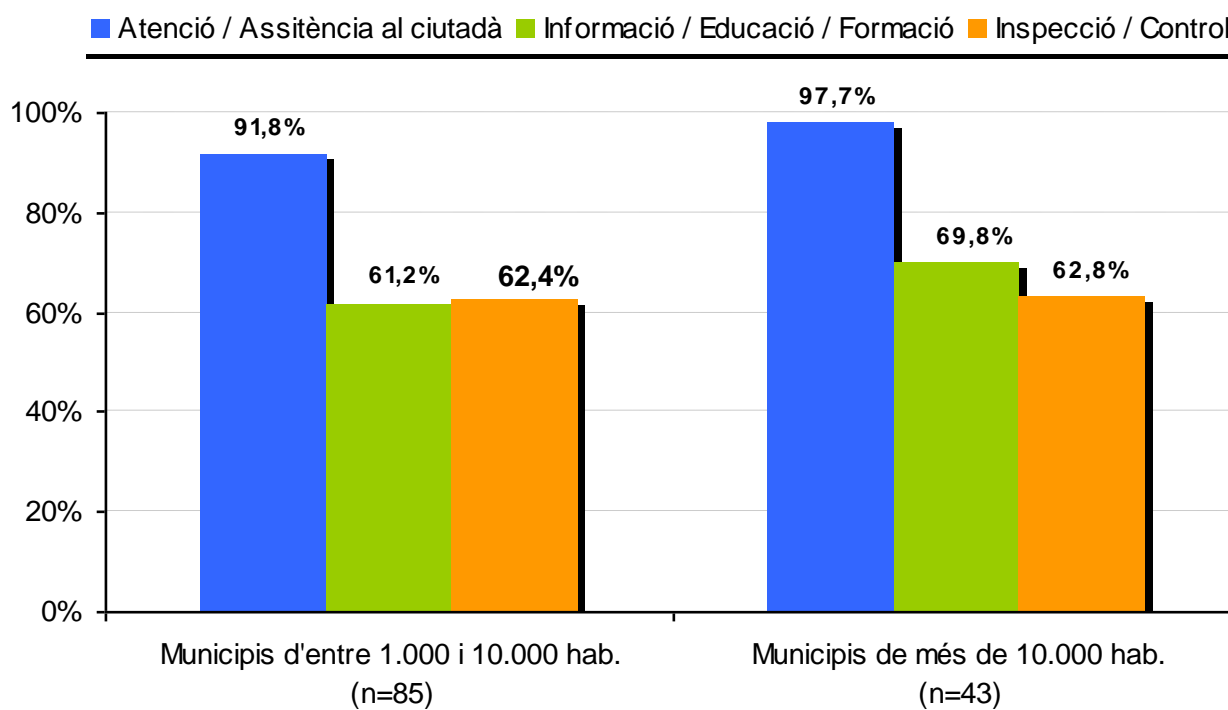
TIPUS DE SERVEIS DEMANDATS PELS CIUTADANS DEL SEU MUNICIPI

(Espontània) (Principals respostes)

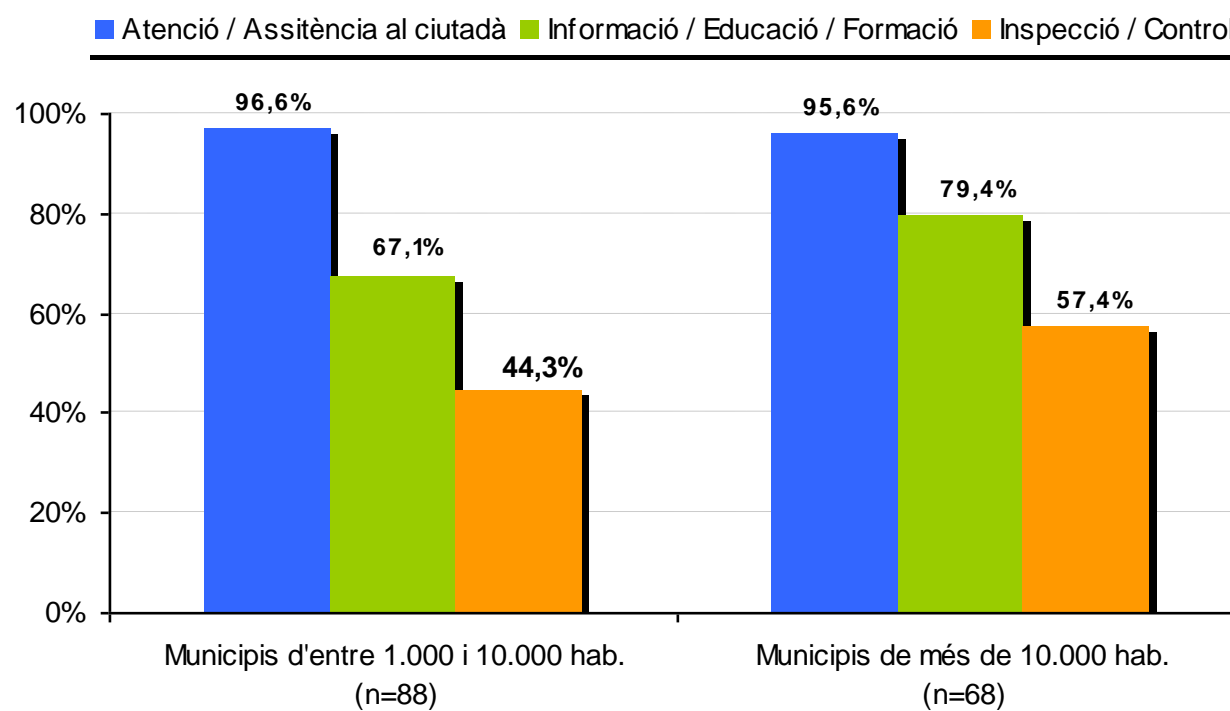
| | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=88) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=68) |
|-----------------------------------|--|--|
| Queixes/Reclamacions | 75,0% | 48,5% |
| Temàtiques concretes (telefonía) | 2,3% | 19,1% |
| Assessorament/Assistència/Atenció | 3,4% | 10,3% |
| Mediació | 0,0% | 5,9% |
| Consultes | 5,7% | 2,9% |
| Informació | 11,4% | 1,5% |



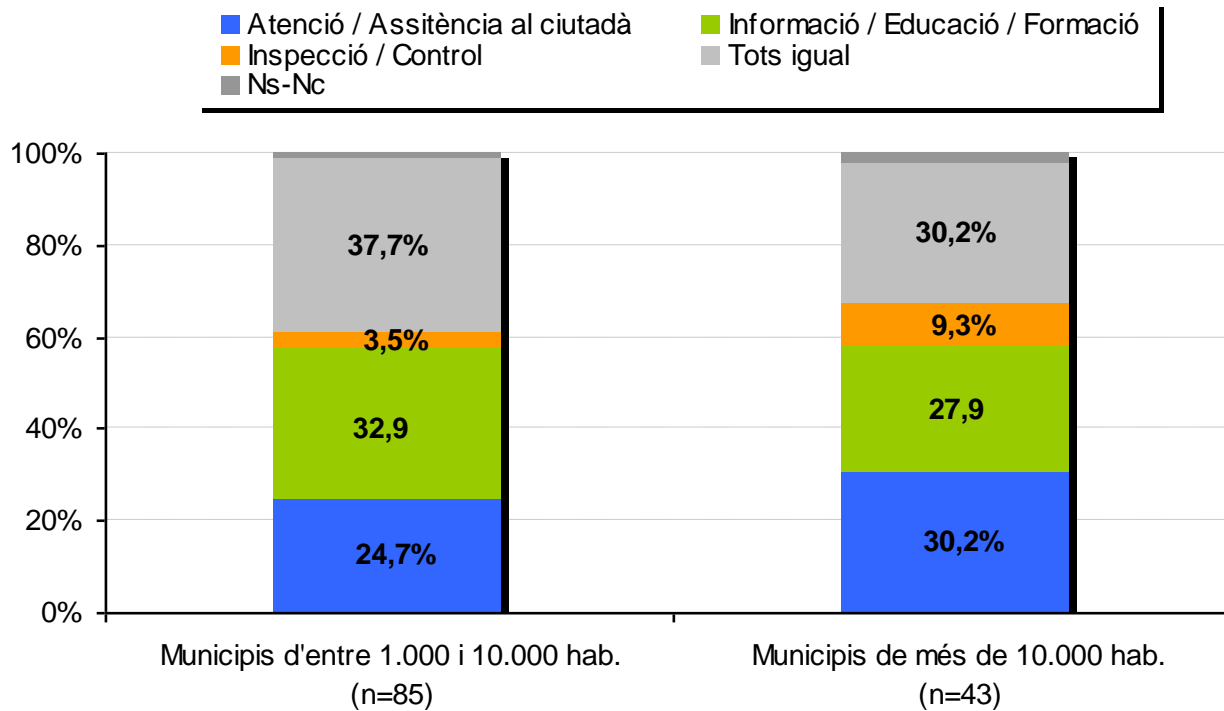
DIGUI'M SI US PLAU SI EL SEU MUNICIPI OFEREIX ELS SEGÜENTS SERVEIS RELACIONATS AMB LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES



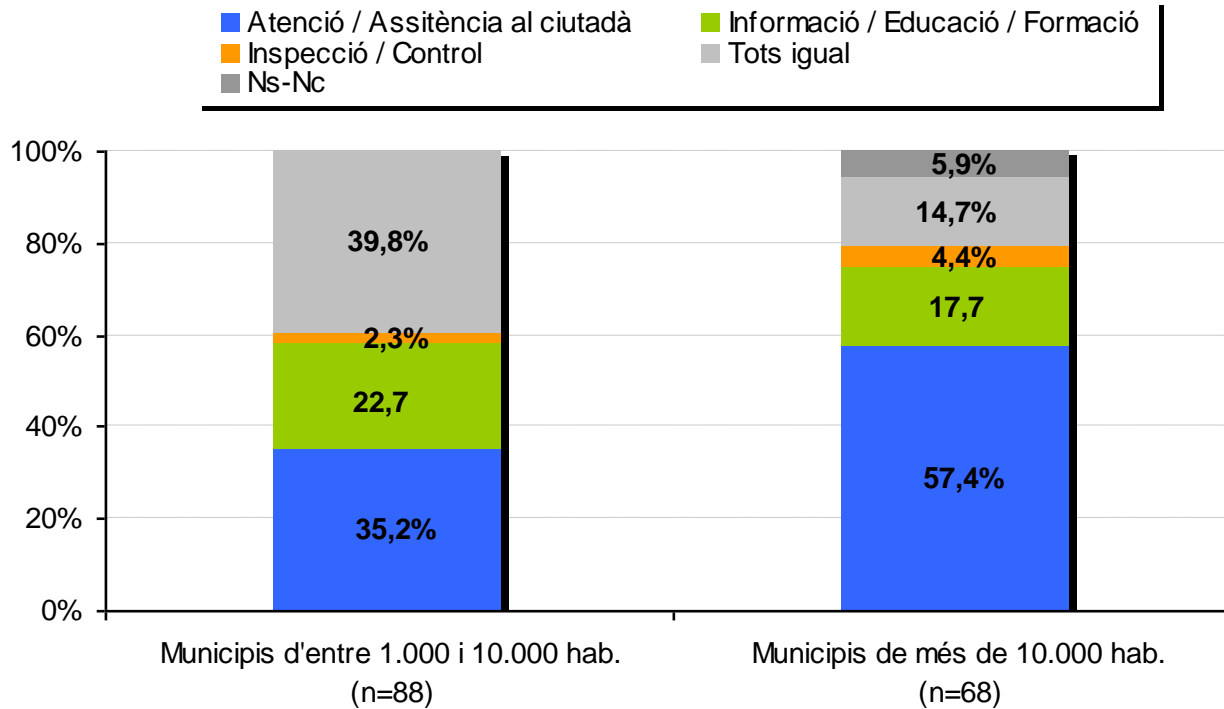
DIGUI'M SI US PLAU SI EL SEU MUNICIPI OFEREIX ELS SEGÜENTS SERVEIS RELACIONATS AMB LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES



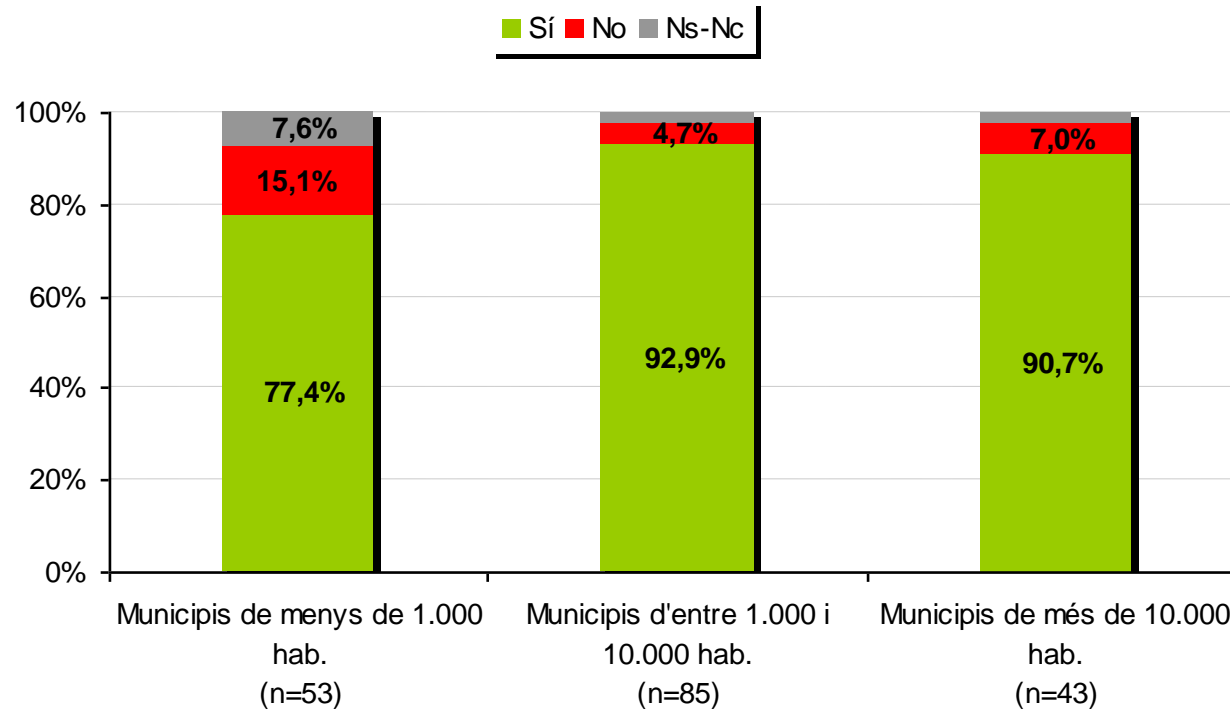
AL SEU AJUNTAMENT QUIN D'AQUESTS SERVEIS CONSIDEREN PRIORITARI?



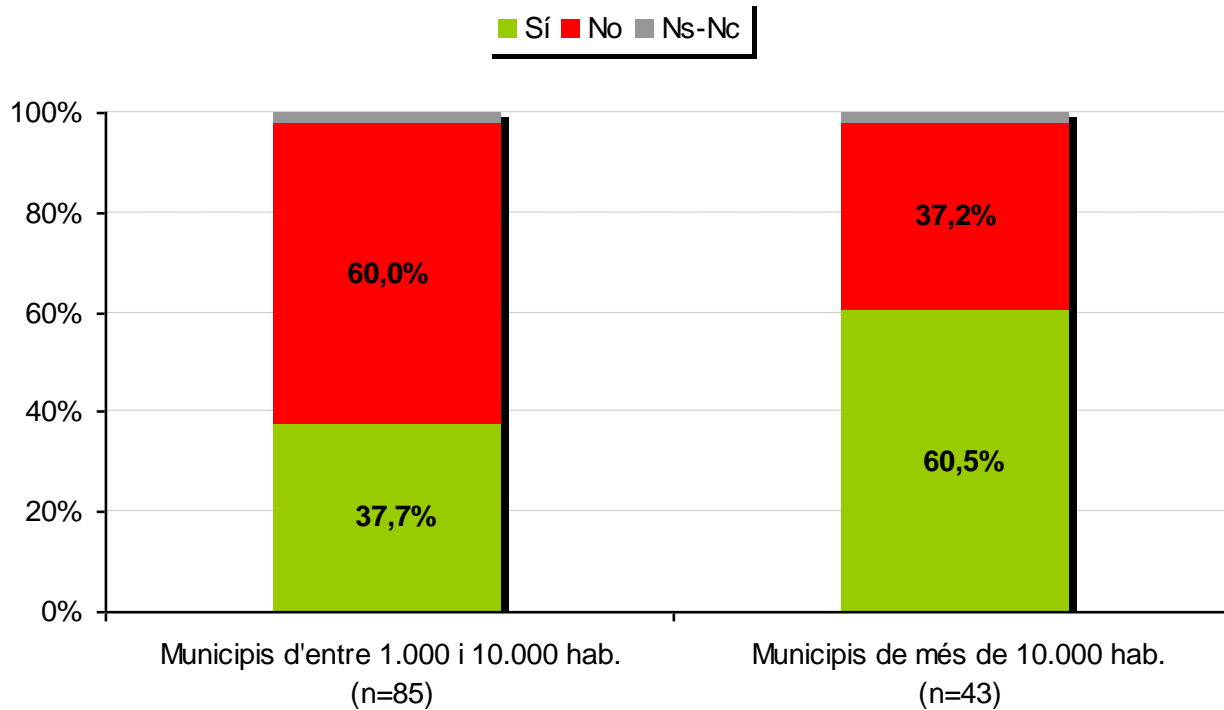
AL SEU AJUNTAMENT QUIN D'AQUESTS SERVEIS CONSIDEREN PRIORITARI?



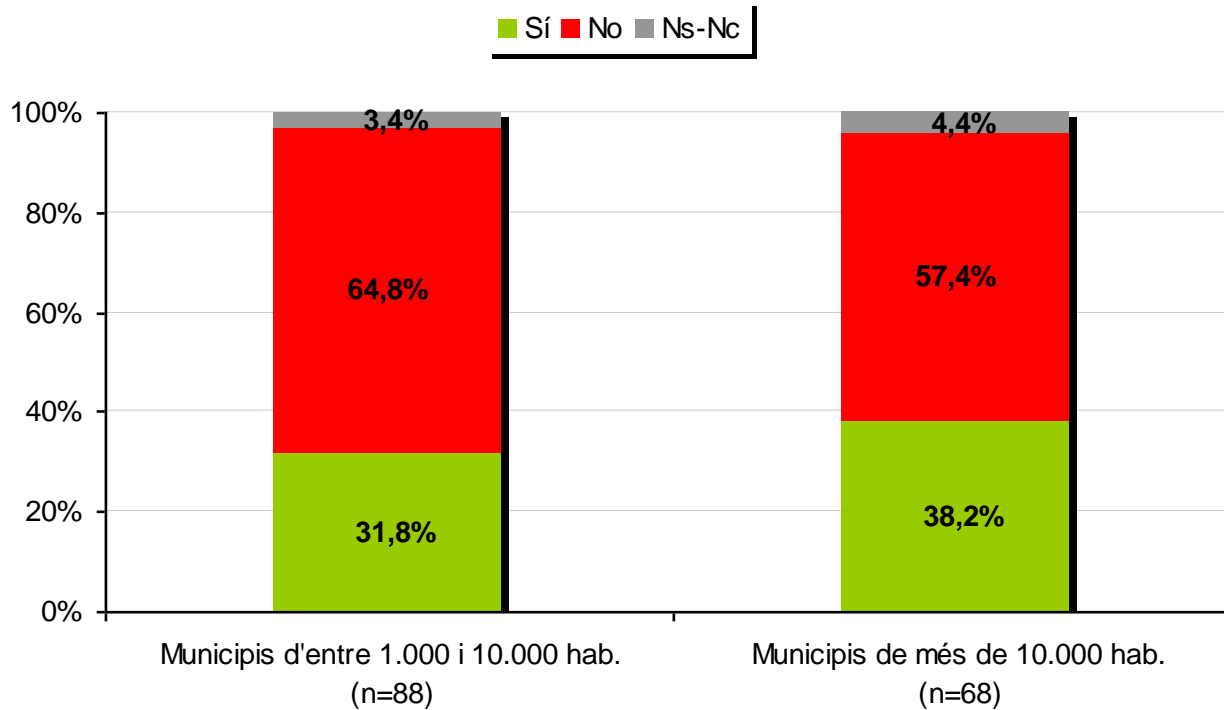
ELS CIUTADANS DEL SEU MUNICIPI HAN REBUT INFORMACIÓ SOBRE EL CARÀCTER GRATUÏT DEL SERVEI?



EN LES POLÍTIQUES DE CONSUM QUE ES REALITZEN AL SEU MUNICIPI, COL-LABOREN ENTITATS O ASSOCIACIONS?



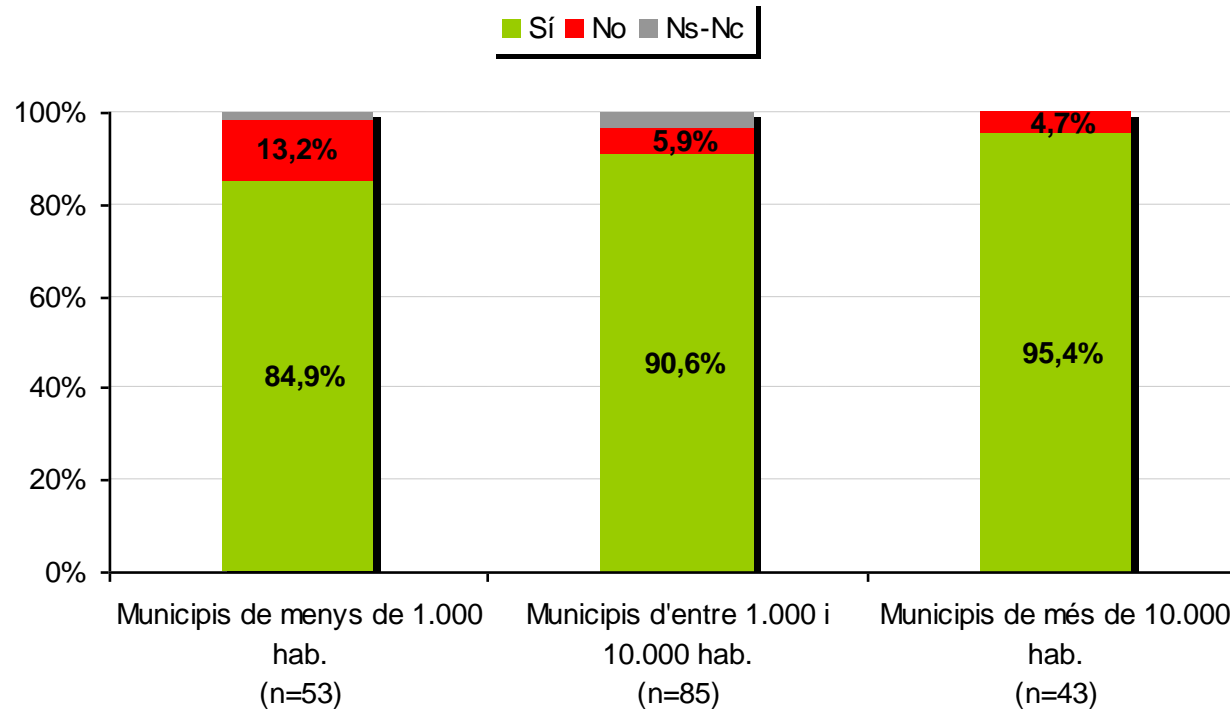
EN LES POLÍTIQUES DE CONSUM QUE ES REALITZEN AL SEU MUNICIPI, COL-LABOREN ENTITATS O ASSOCIACIONS?



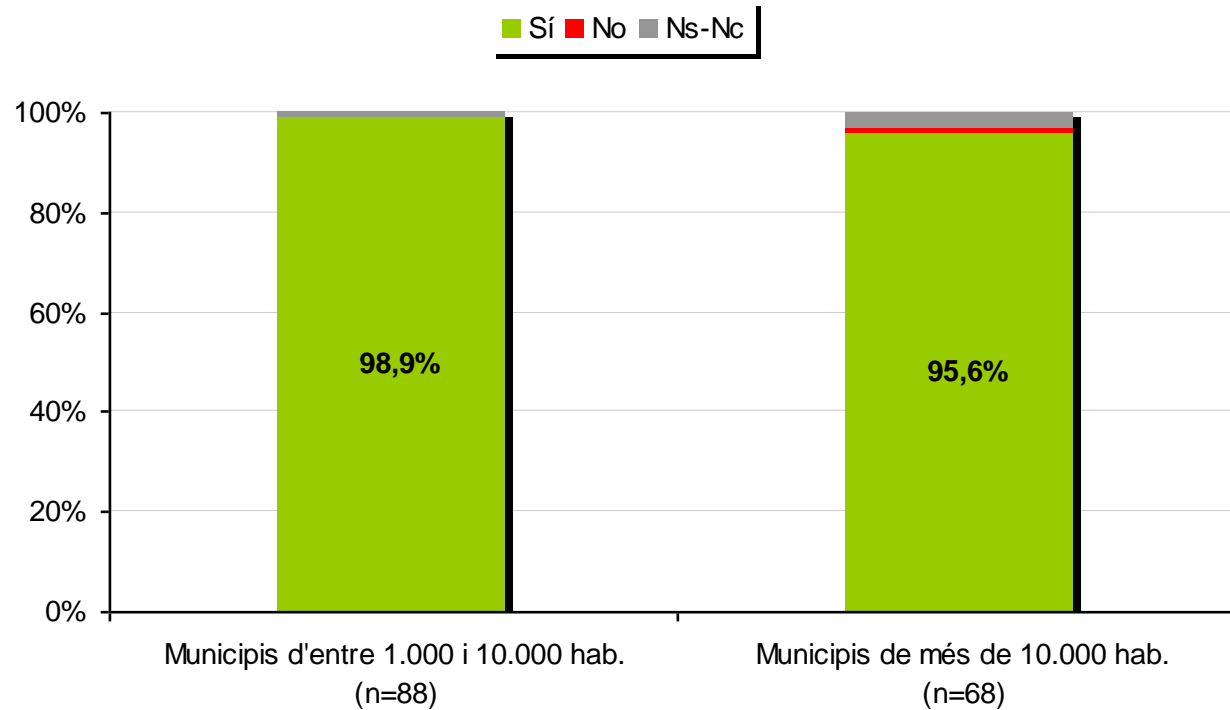
SUPORT DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES



EL SEU AJUNTAMENT REP EL SUPORT D'ALGUNA ADMINISTRACIÓ EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?

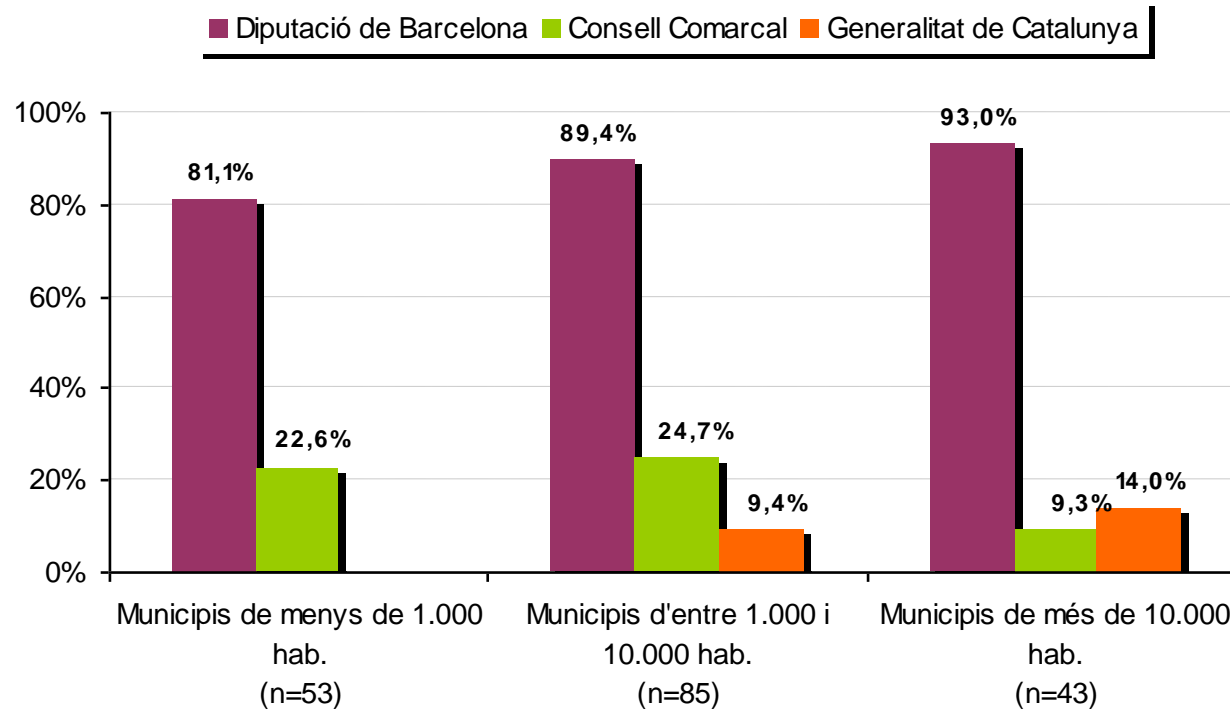


EL SEU AJUNTAMENT REP EL SUPORT D'ALGUNA ADMINISTRACIÓ EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?



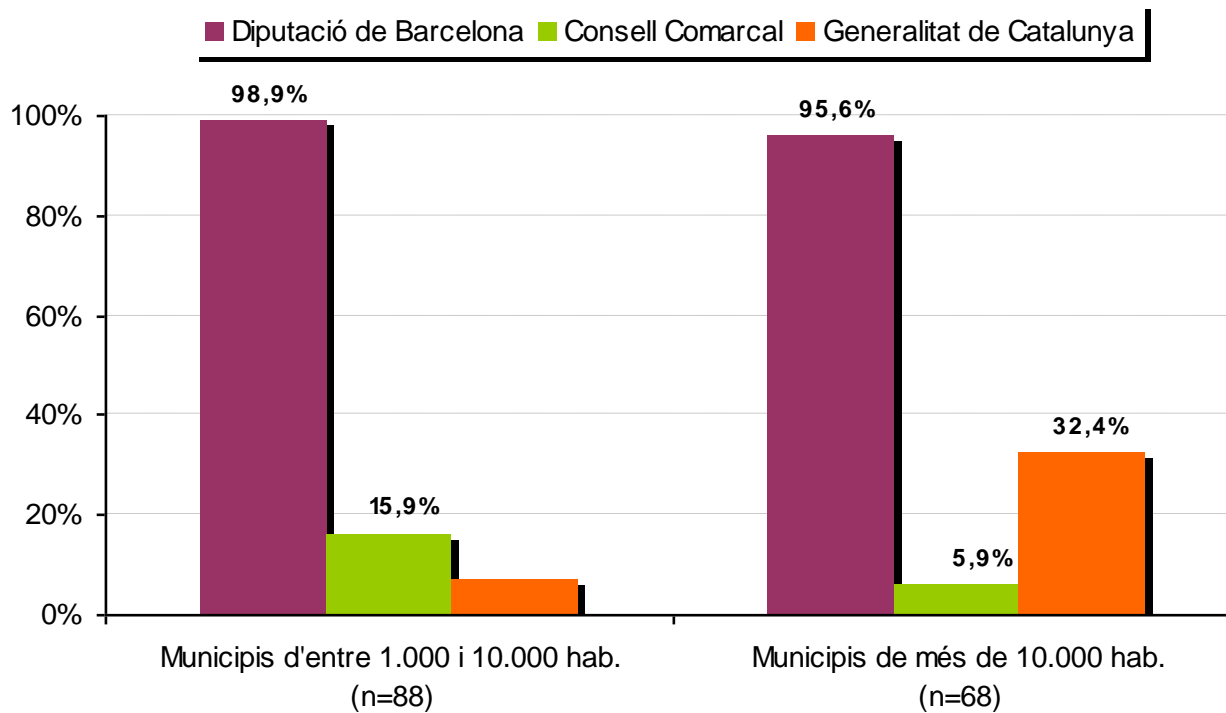
DE QUINA ADMINISTRACIÓ REP SUPORT?

(Multiresposta) (Principals respostes)



DE QUINA ADMINISTRACIÓ REP SUPORT?

(Multiresposta) (Principals respostes)



QUIN SUPORT REP?

(Espontània) (Multiresposta) (Principals respostes)

| | Municipis de menys de 1.000 hab. (n=45) | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=77) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=41) |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Econòmic / Subvenció | 2,2% | 2,6% | 58,5% |
| Suport tècnic | 24,4% | 15,6% | 14,6% |
| Informació / Assessorament | 4,4% | 9,1% | 14,6% |
| Tramitació / Gestió | 2,2% | 1,3% | 4,9% |
| Campanyes d'inspecció i informatives | 0,0% | 0,0% | 4,9% |
| Oficina mòbil | 51,1% | 58,4% | 0,0% |
| Formació/Xerrades | 4,4% | 7,8% | 0,0% |



QUIN SUPORT REP?

(Espontània) (Multiresposta) (Principals respostes)

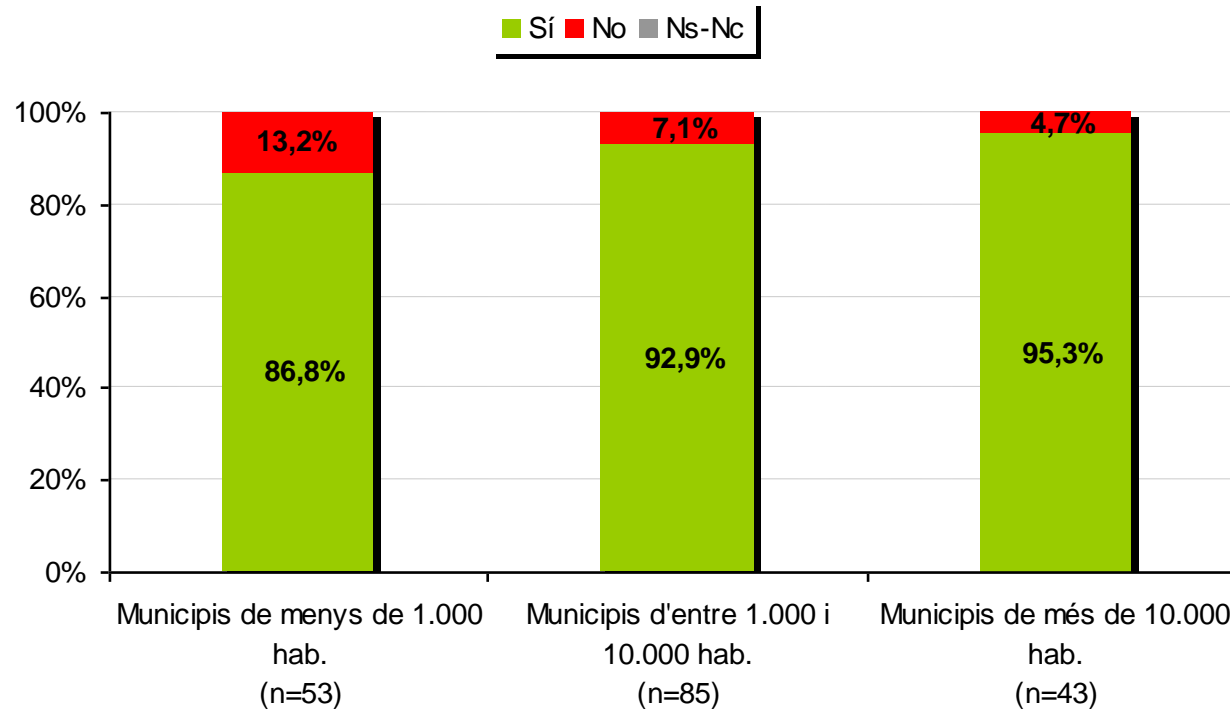
| | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=87) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=65) |
|----------------------------|--|--|
| Econòmic / Subvenció | 1,1% | 80,0% |
| Suport tècnic | 23,0% | 6,2% |
| Informació / Assessorament | 6,9% | 4,6% |
| Tramitació / Gestió | 6,9% | 1,5% |
| Oficina mòbil | 54,0% | 0,0% |



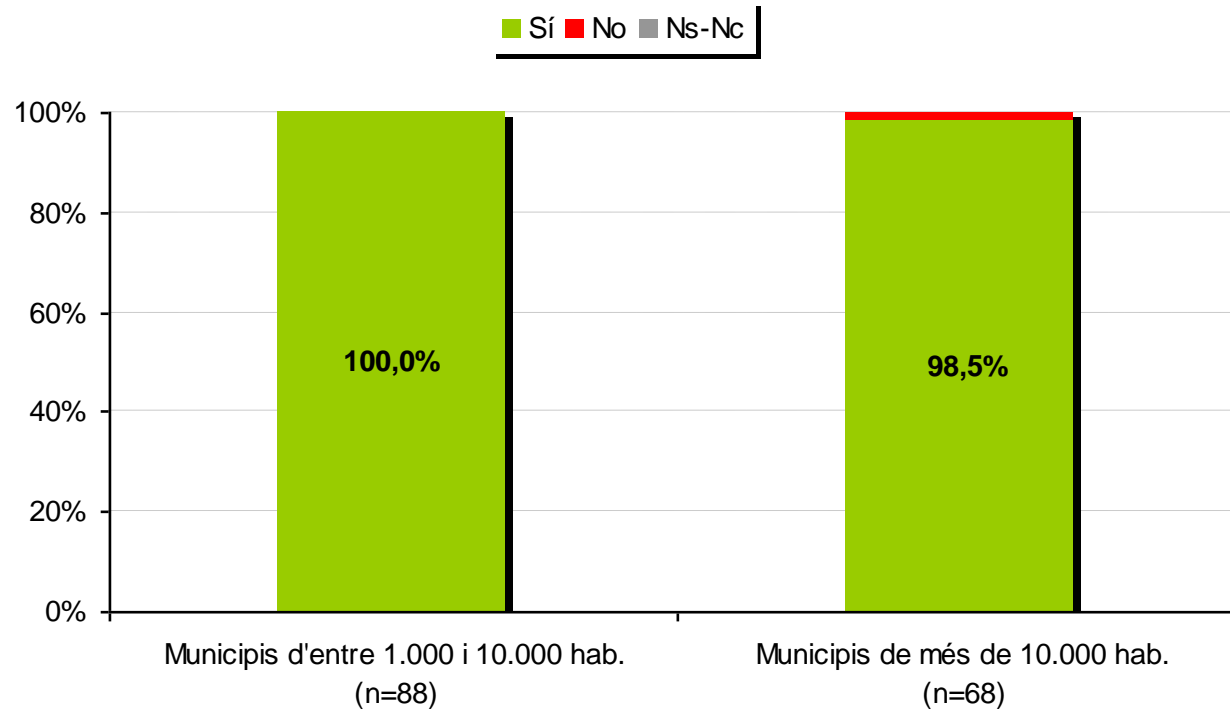
SUPORT DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA



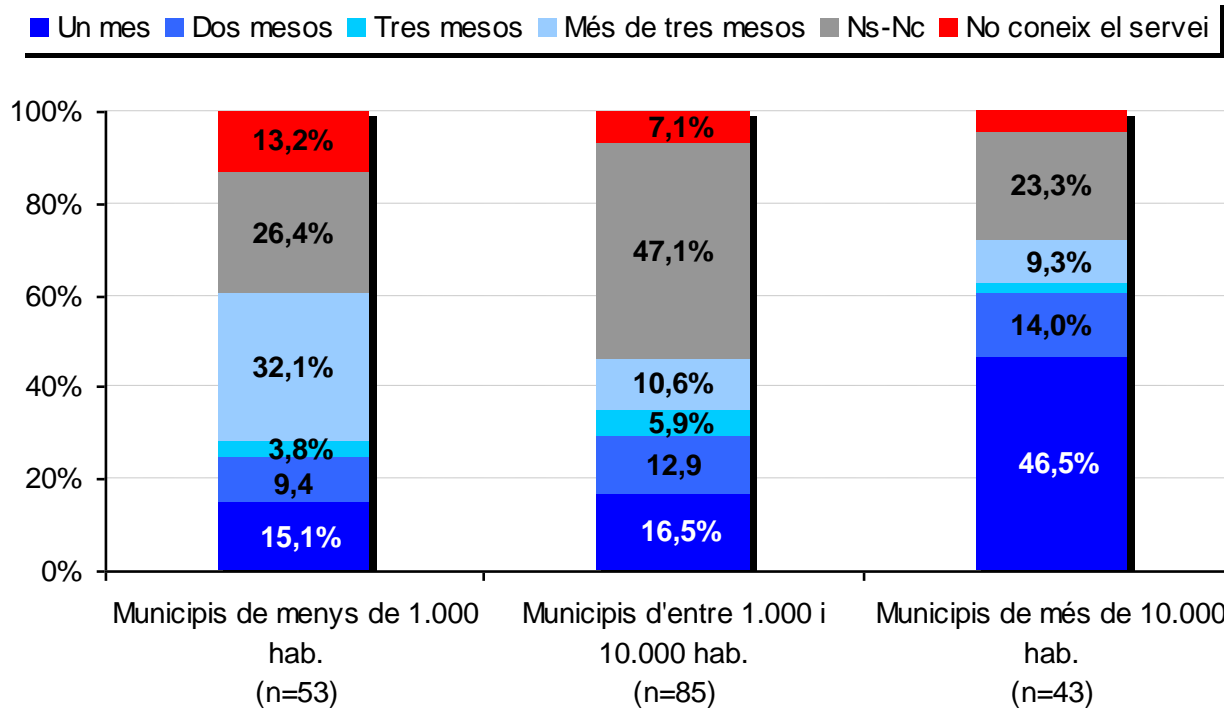
SAP SI A LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA HI HA UN SERVEI DEDICAT A LES POLÍTIQUES DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?



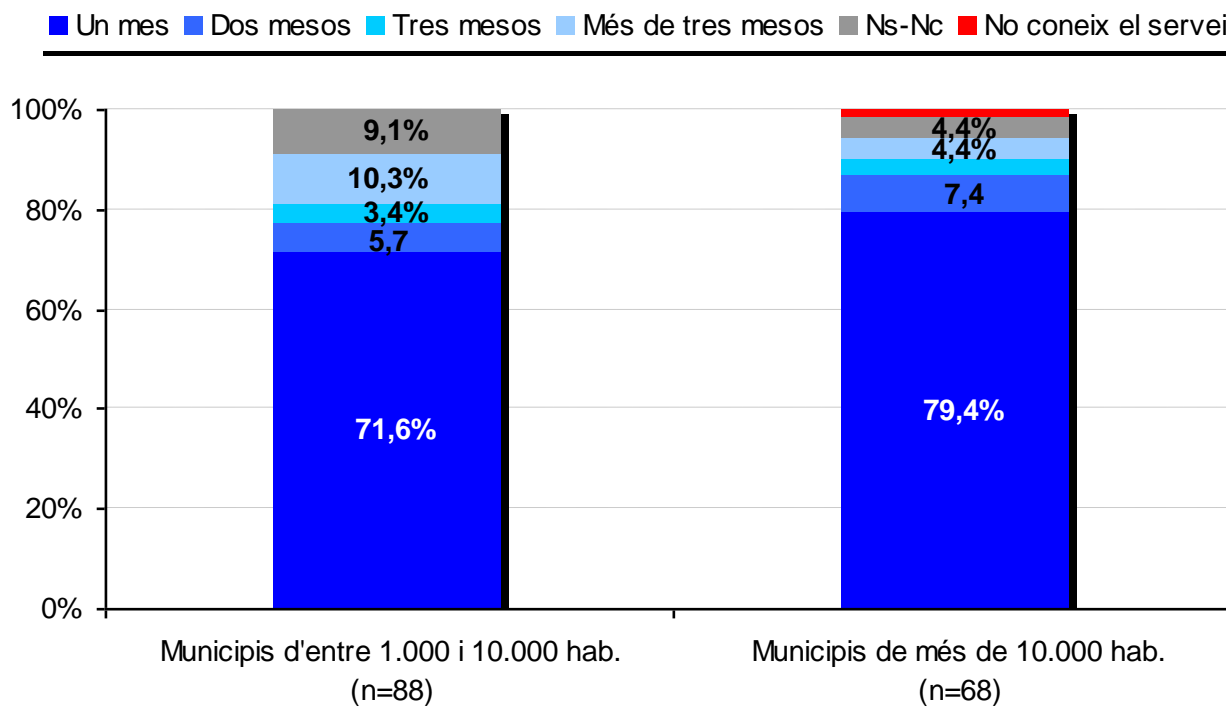
SAP SI A LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA HI HA UN SERVEI DEDICAT A LES POLÍTIQUES DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?



QUAN ES VA POSAR EN CONTACTE AMB EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA PER ÚLTIMA VEGADA?

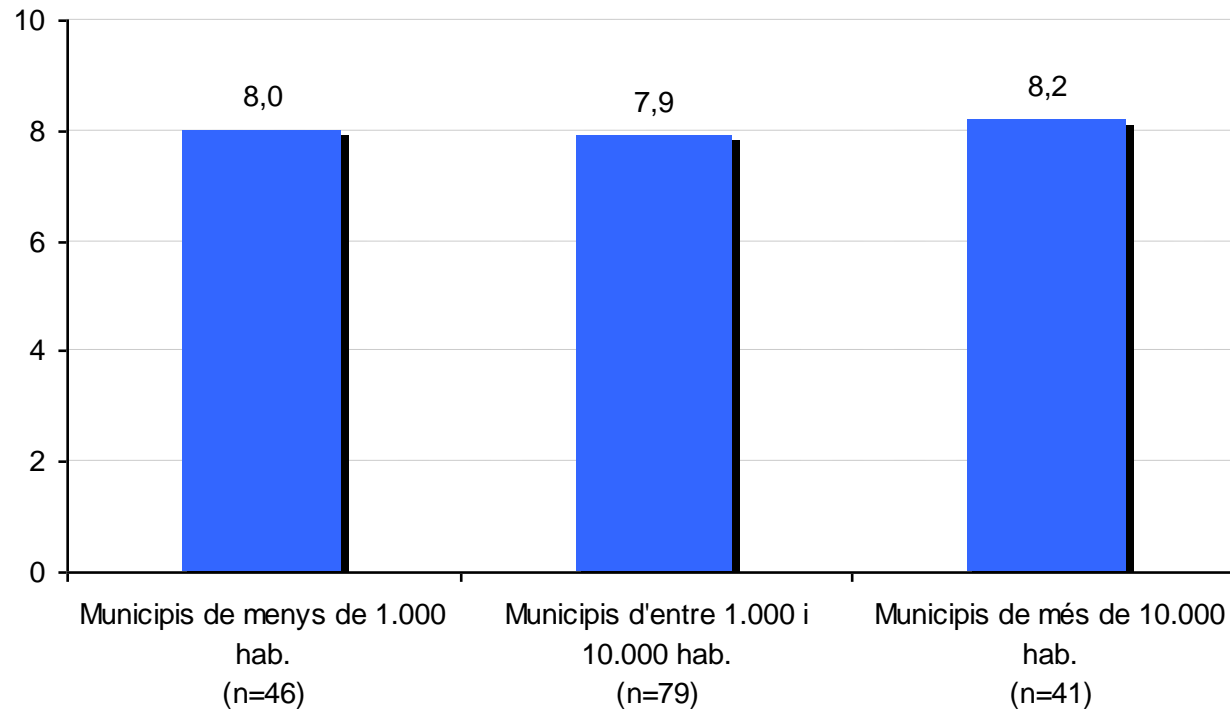


QUAN ES VA POSAR EN CONTACTE AMB EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA PER ÚLTIMA VEGADA?



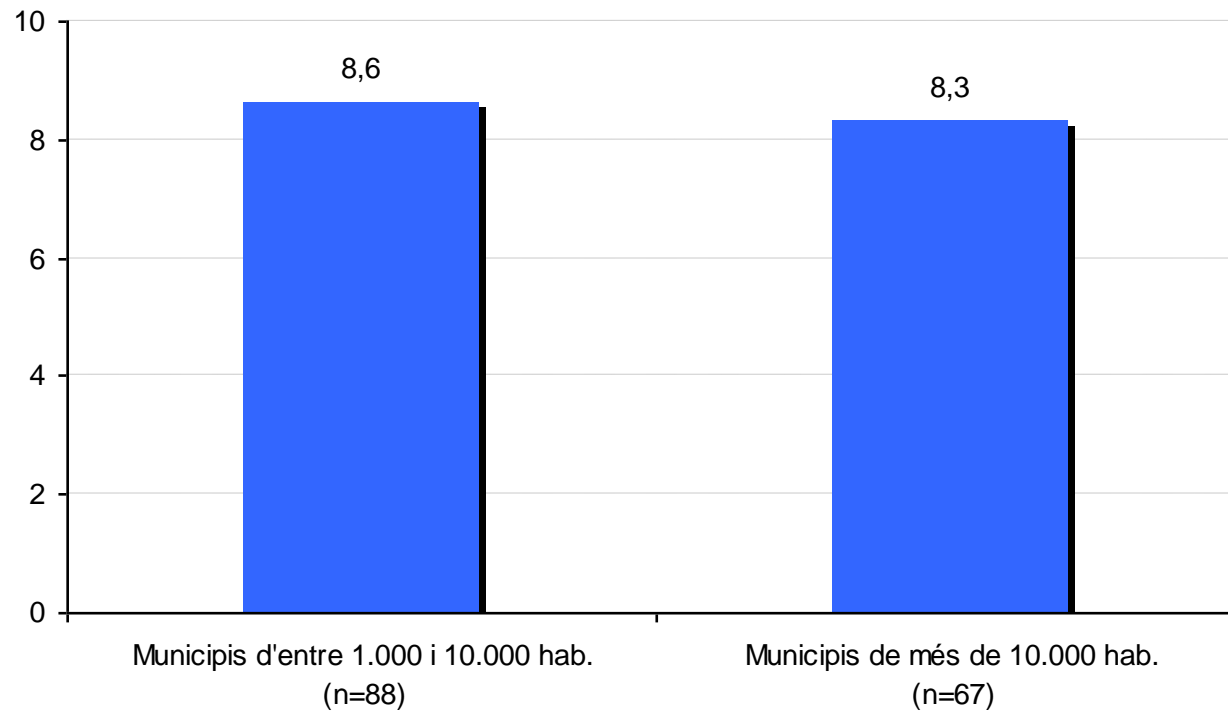
VALORI SI US PLAU ENTRE EL 0 I EL 10 LA SEVA RELACIÓ AMB EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

(Els que coneixen el servei)



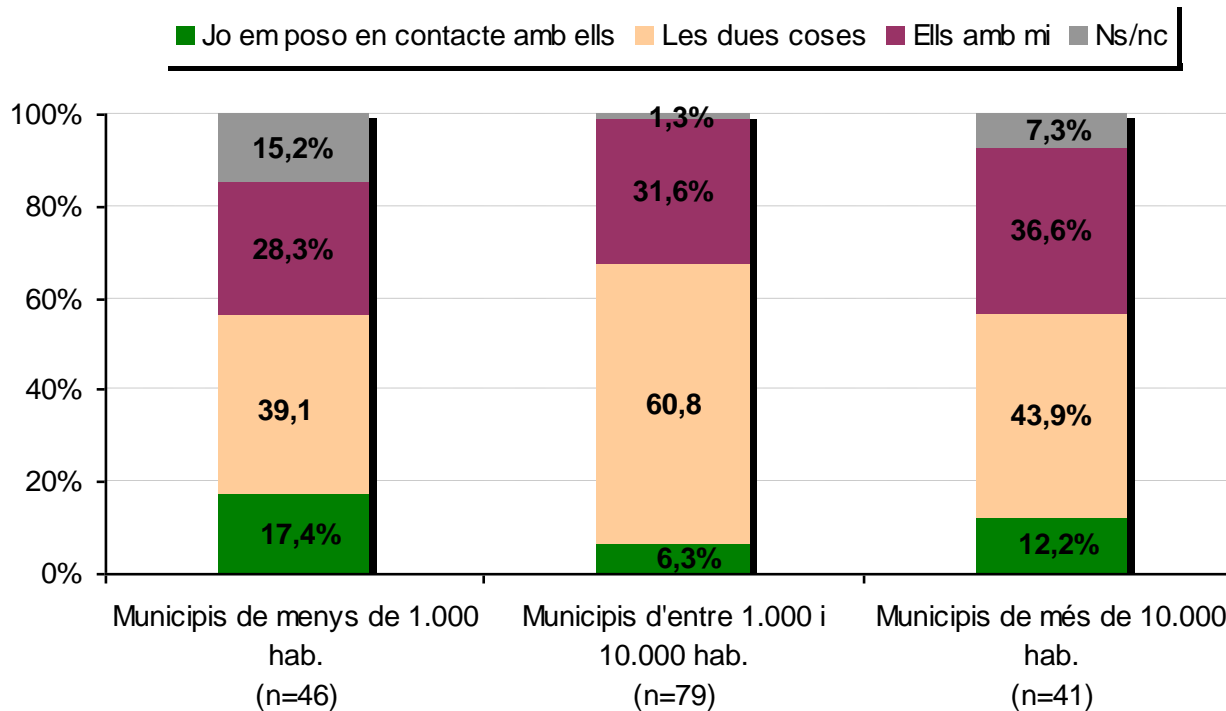
VALORI SI US PLAU ENTRE EL 0 I EL 10 LA SEVA RELACIÓ AMB EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

(Els que coneixen el servei)



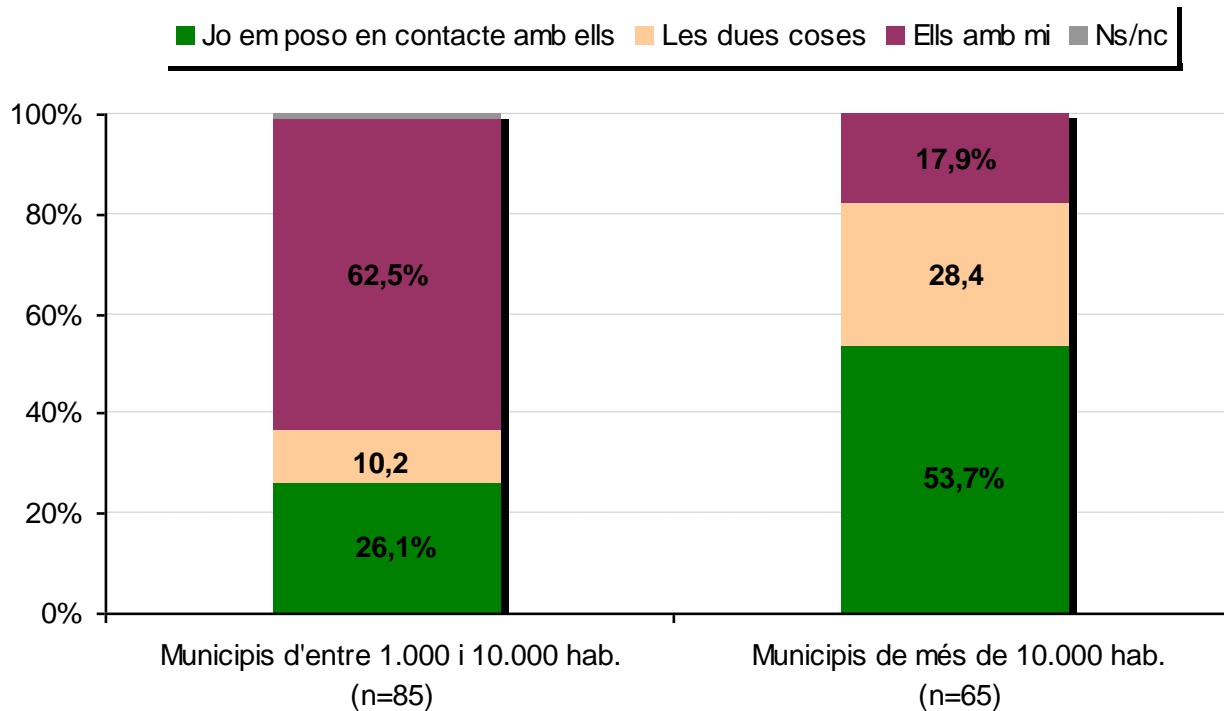
EN GENERAL ÉS VOSTÈ QUI ES POSA EN CONTACTE AMB EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM O SÓN ELLS ELS QUE ES POSEN EN CONTACTE AMB VOSTÈ?

(Els que coneixen el servei)



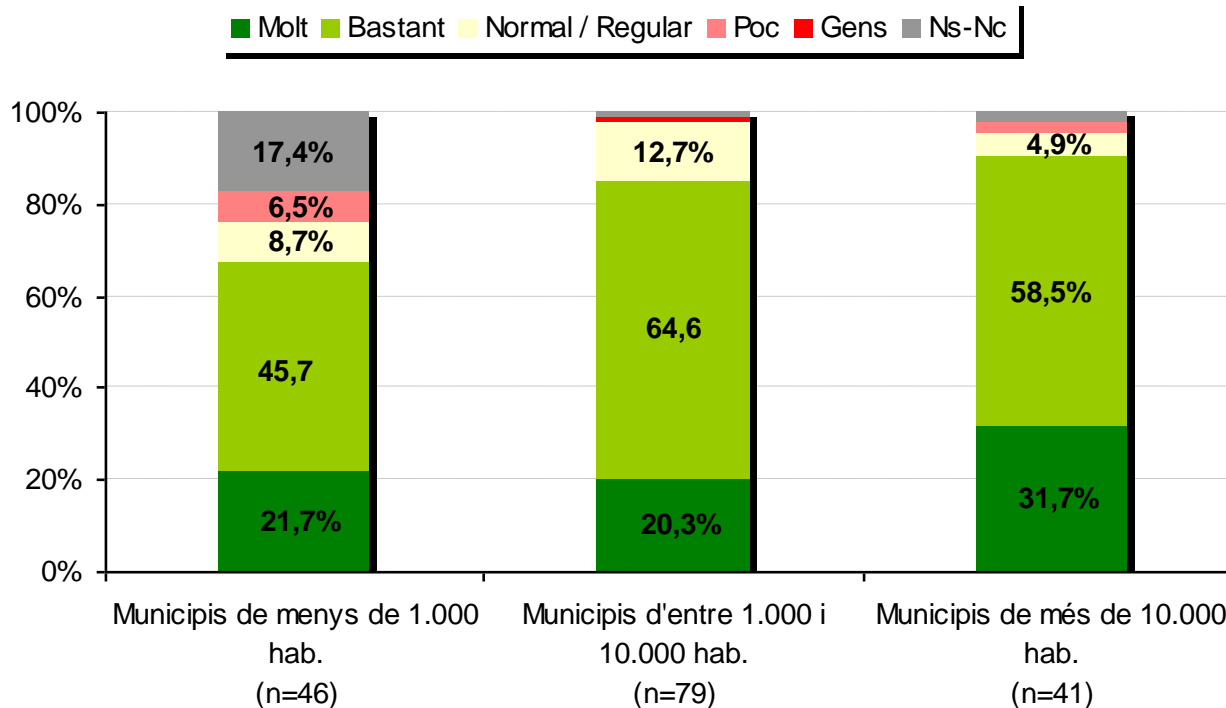
EN GENERAL ÉS VOSTÈ QUI ES POSA EN CONTACTE AMB EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM O SÓN ELLS ELS QUE ES POSEN EN CONTACTE AMB VOSTÈ?

(Els que coneixen el servei)



EN QUIN GRAU DIRIA VOSTÈ QUE LES ACTUACIONS QUE DUEN A TERME AL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM S'ADEQUEN MOLT, BASTANT, POC O GENS A LES SEVES NECESSITATS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?

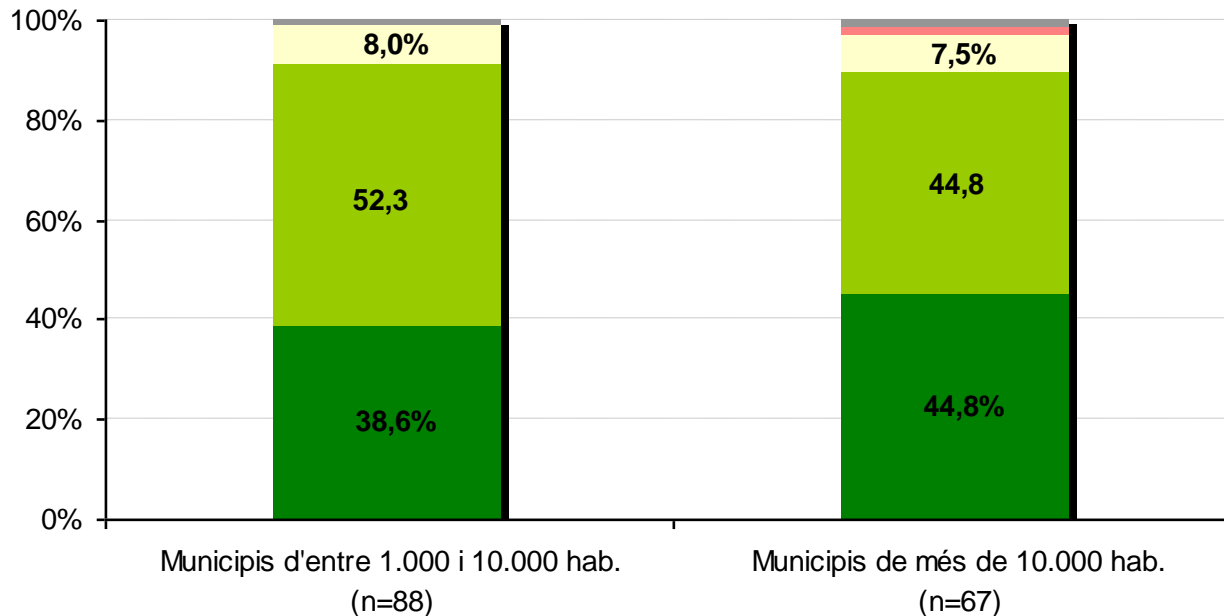
(Els que coneixen el servei)



EN QUIN GRAU DIRIA VOSTÈ QUE LES ACTUACIONS QUE DUEN A TERME AL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM S'ADEQUEN MOLT, BASTANT, POC O GENS A LES SEVES NECESSITATS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?

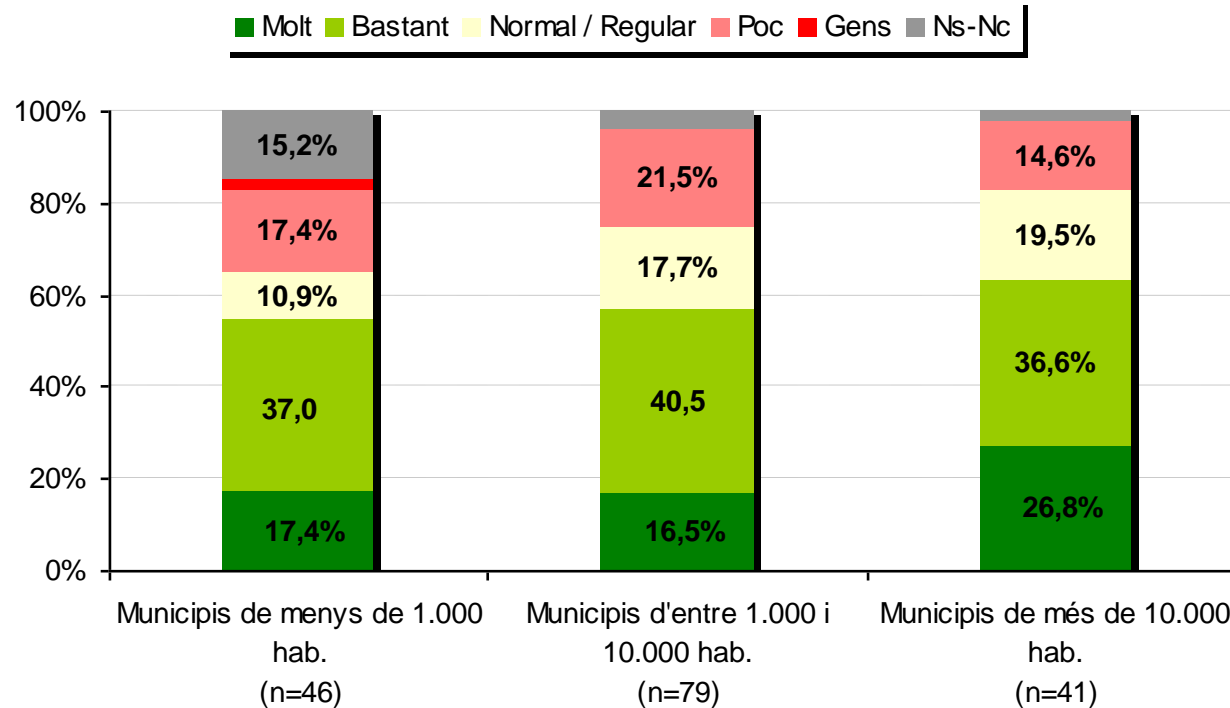
(Els que coneixen el servei)

■ Molt ■ Bastant ■ Normal / Regular ■ Poc ■ Gens ■ Ns-Nc



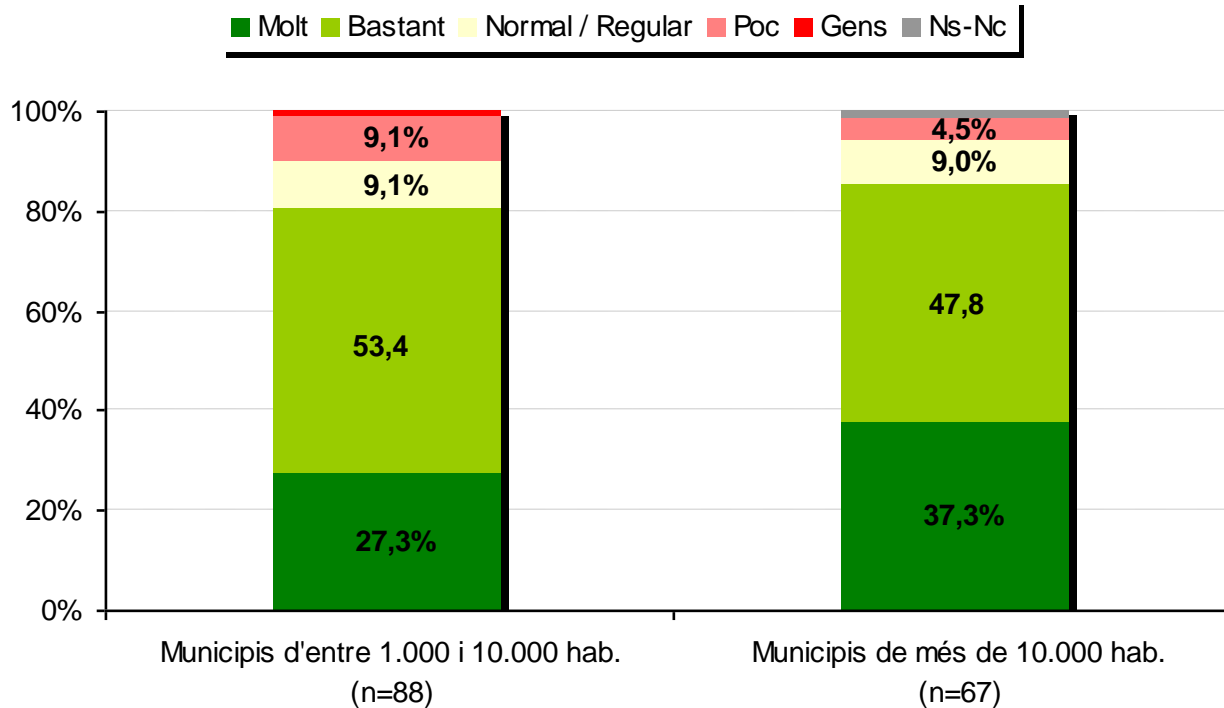
I VOSTÈ DIRIA QUE ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS INFORMAT DELS RECURSOS QUE EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ POSA A LA SEVA DISPOSICIÓ?

(Els que coneixen el servei)



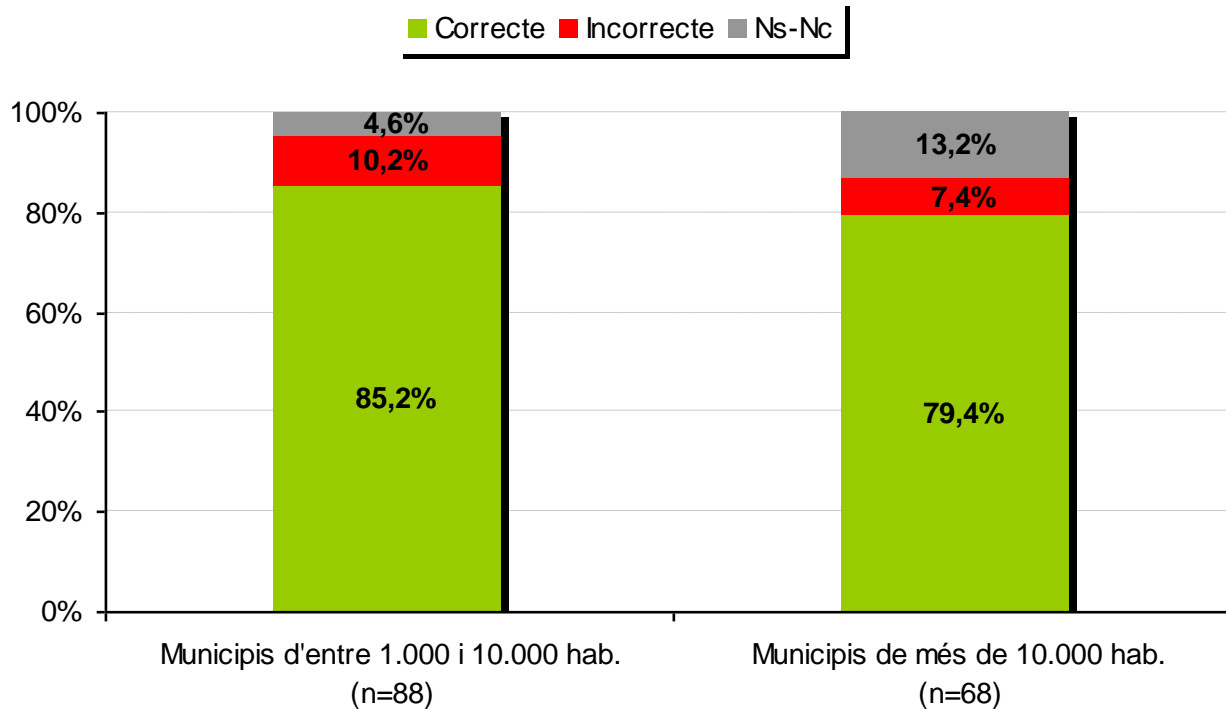
I VOSTÈ DIRIA QUE ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS INFORMAT DELS RECURSOS QUE EL SERVEI DE SUPORT A LES POLÍTIQUES DE CONSUM DE LA DIPUTACIÓ POSA A LA SEVA DISPOSICIÓ?

(Els que coneixen el servei)



CONeixEMENT DEL NOM DEL TÈCNIC DE REFERÈNCIA A LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA?

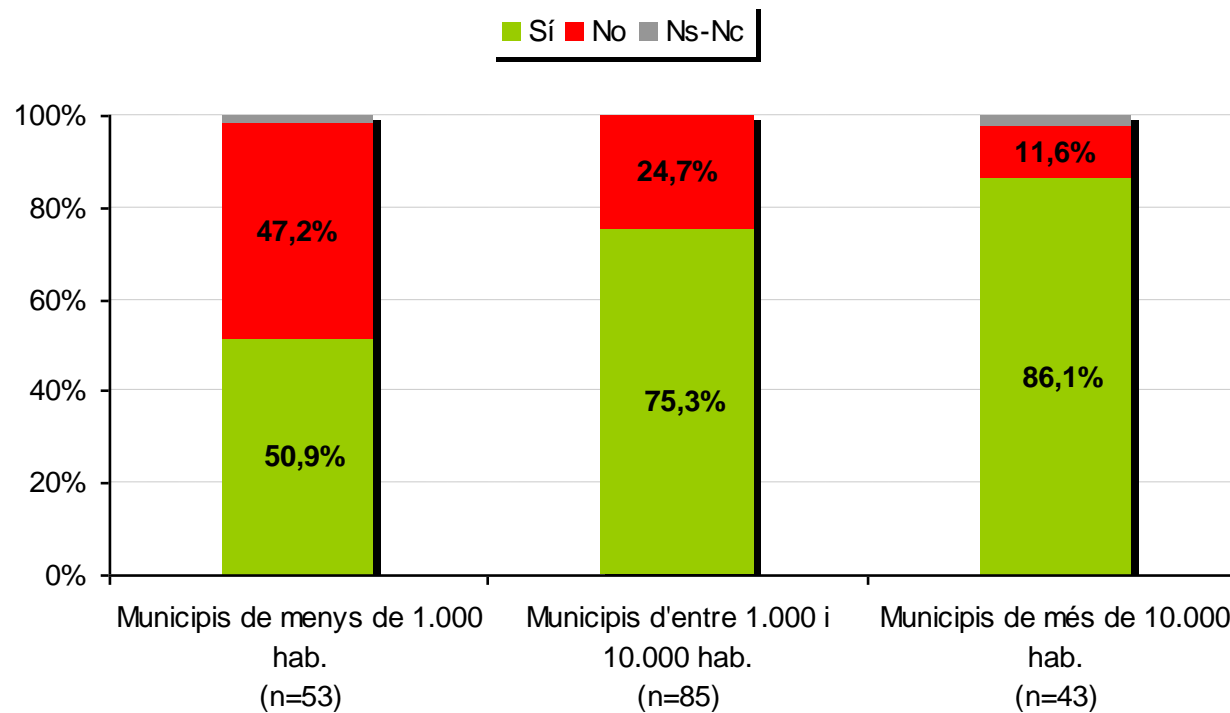
(Els que coneixen el servei)



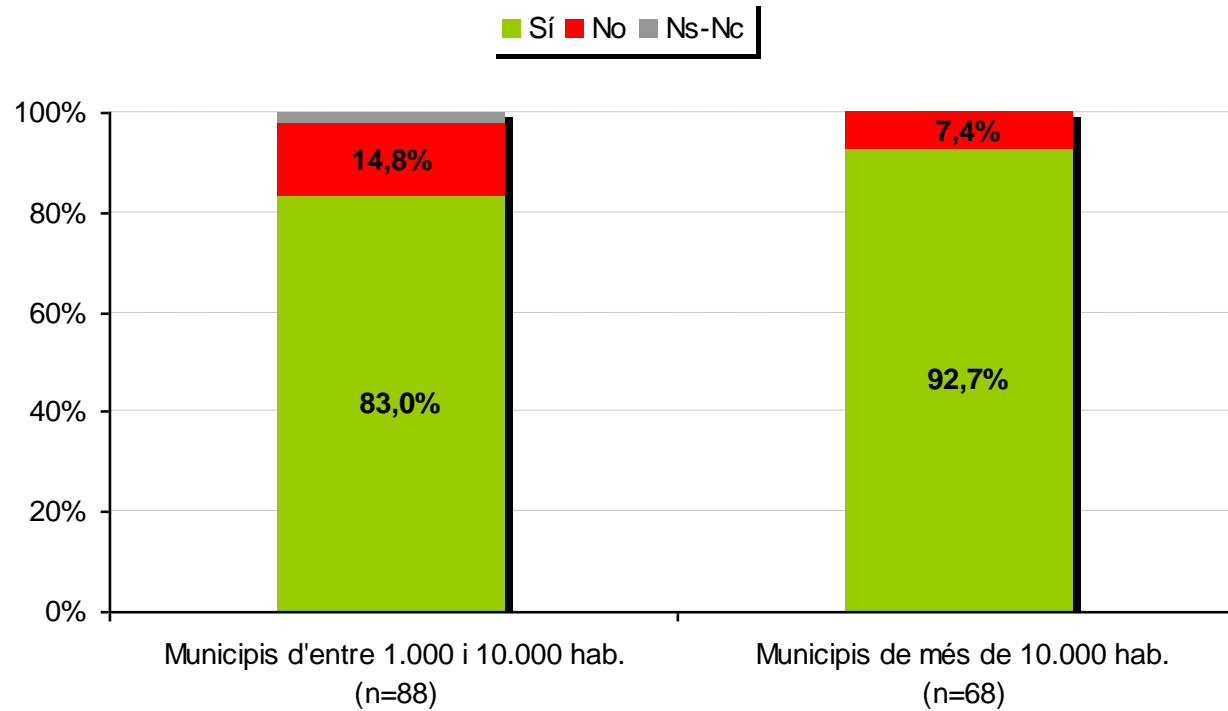
LA XARXA LOCAL DE CONSUM



VOSTÈ CONEIX LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

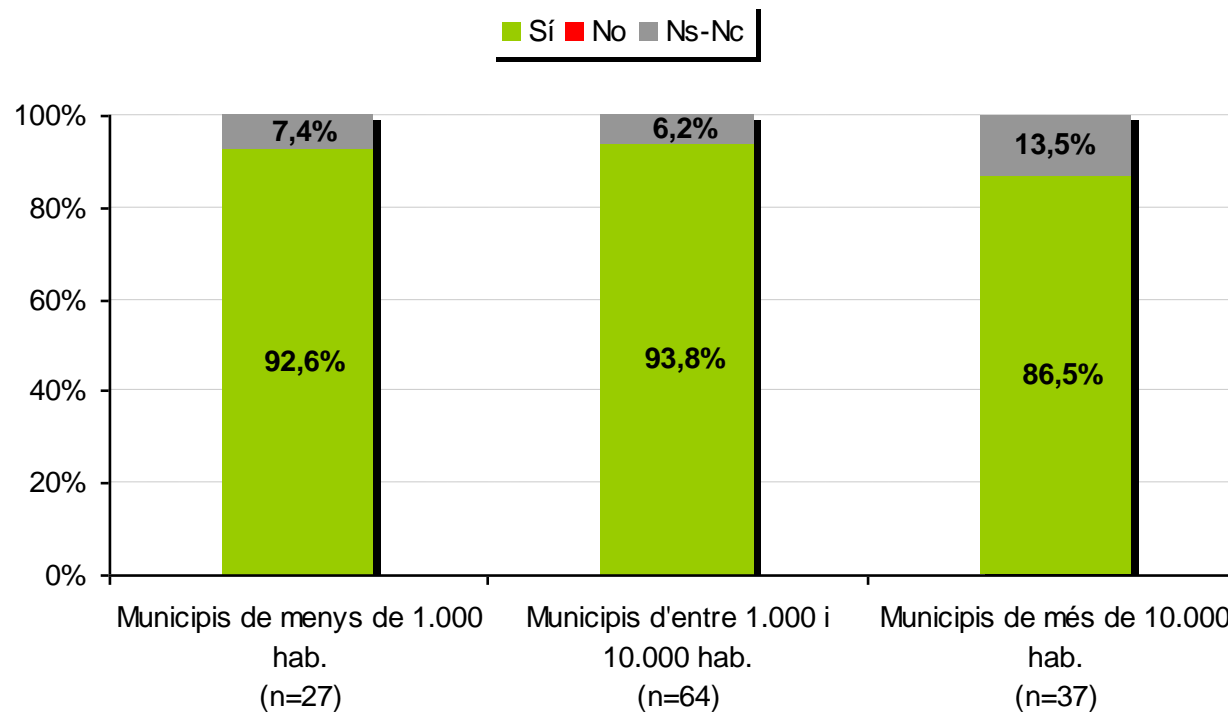


VOSTÈ CONEIX LA XARXA LOCAL DE CONSUM?



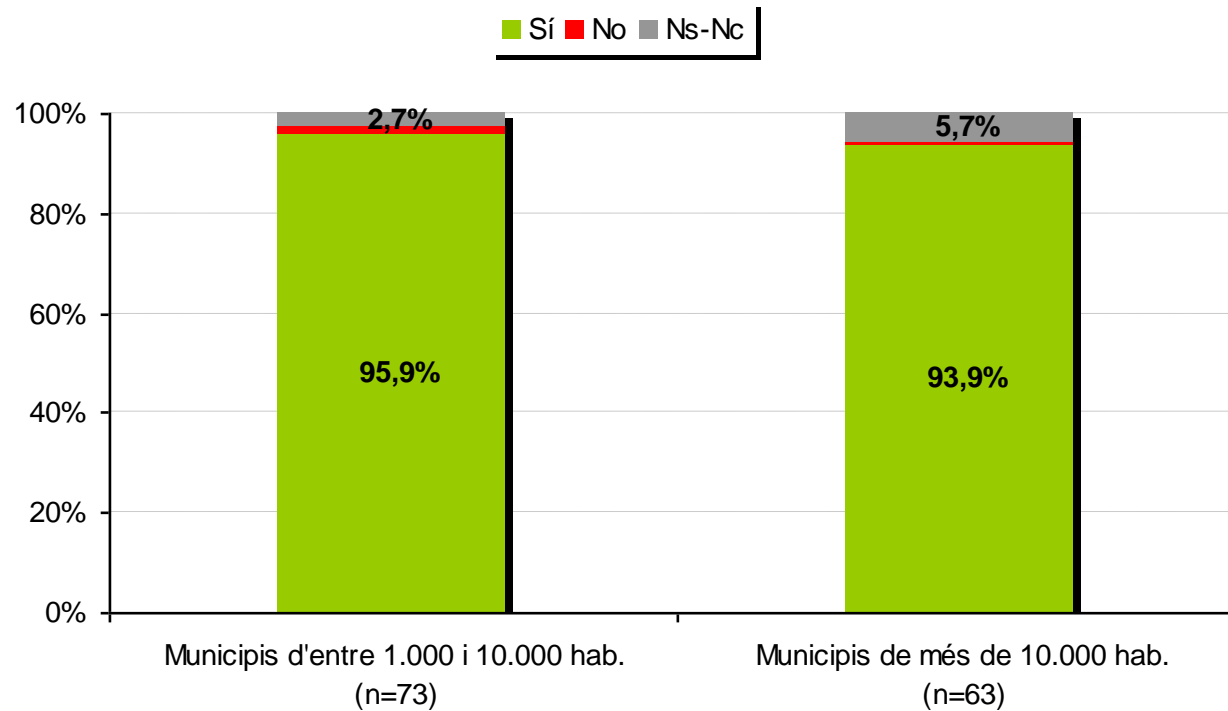
SAP SI ÉS LA DIPUTACIÓ QUI COORDINA LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

(Els que coneixen la Xarxa Local de Consum)

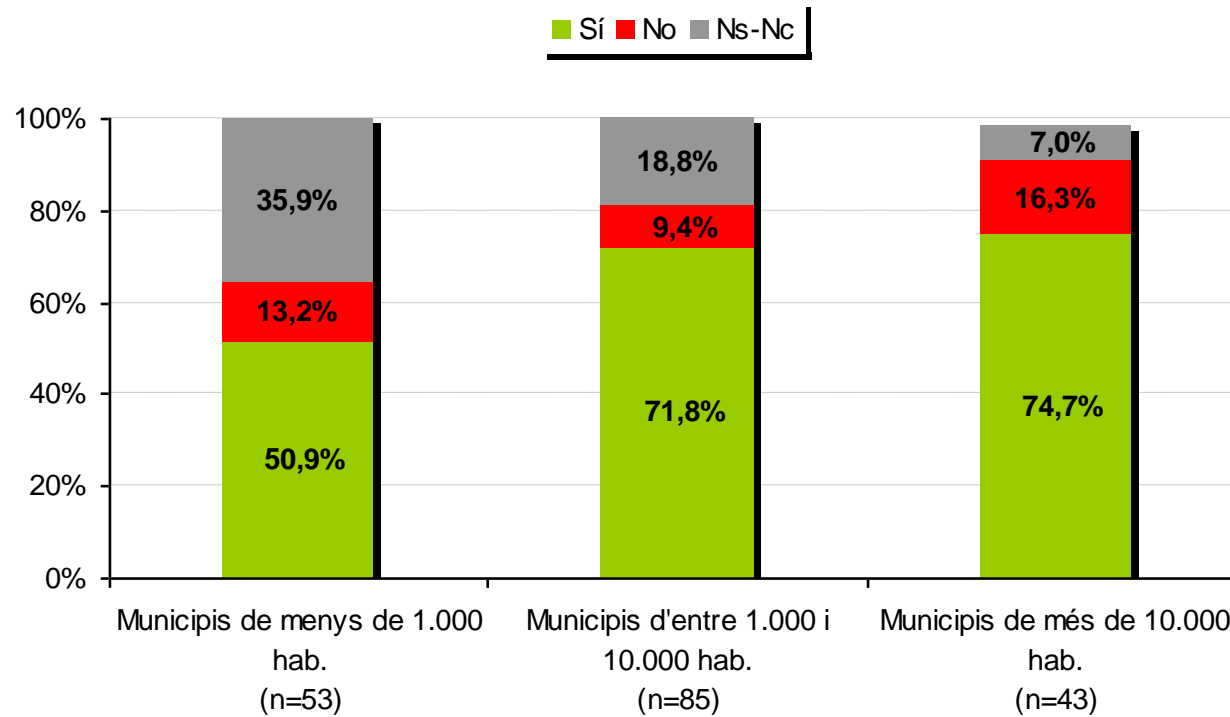


SAP SI ÉS LA DIPUTACIÓ QUI COORDINA LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

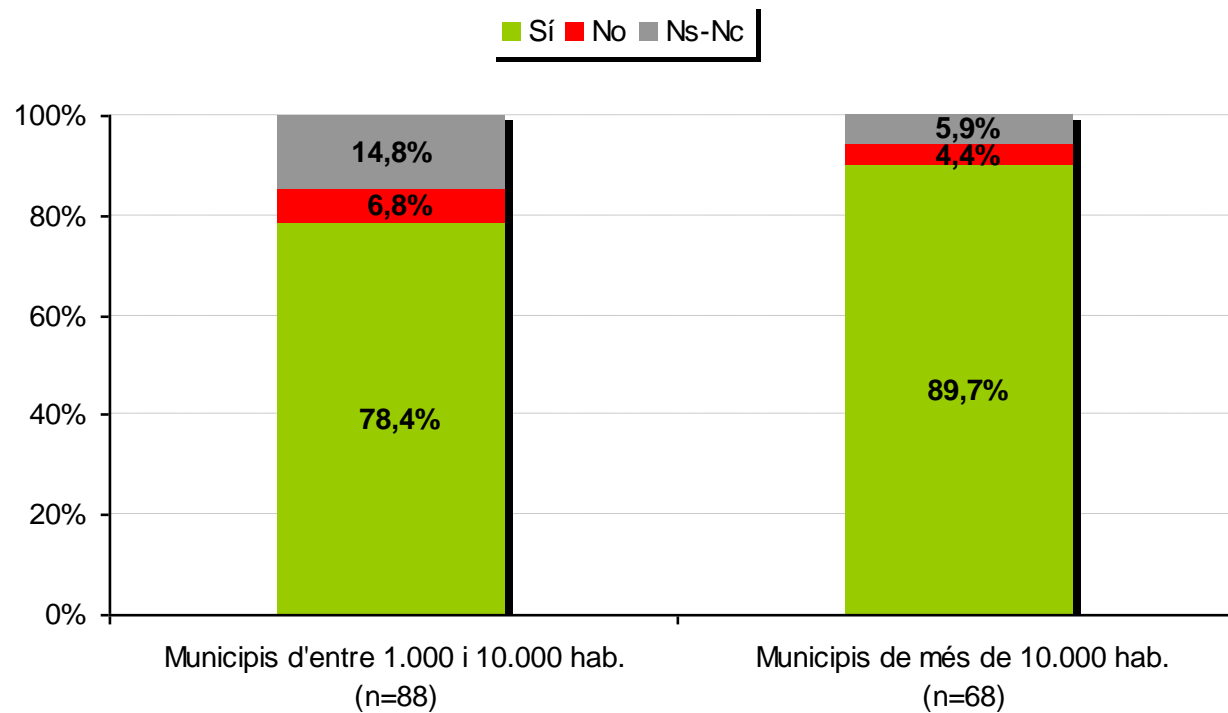
(Els que coneixen la Xarxa Local de Consum)



EL SEU AJUNTAMENT FORMA PART DE LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

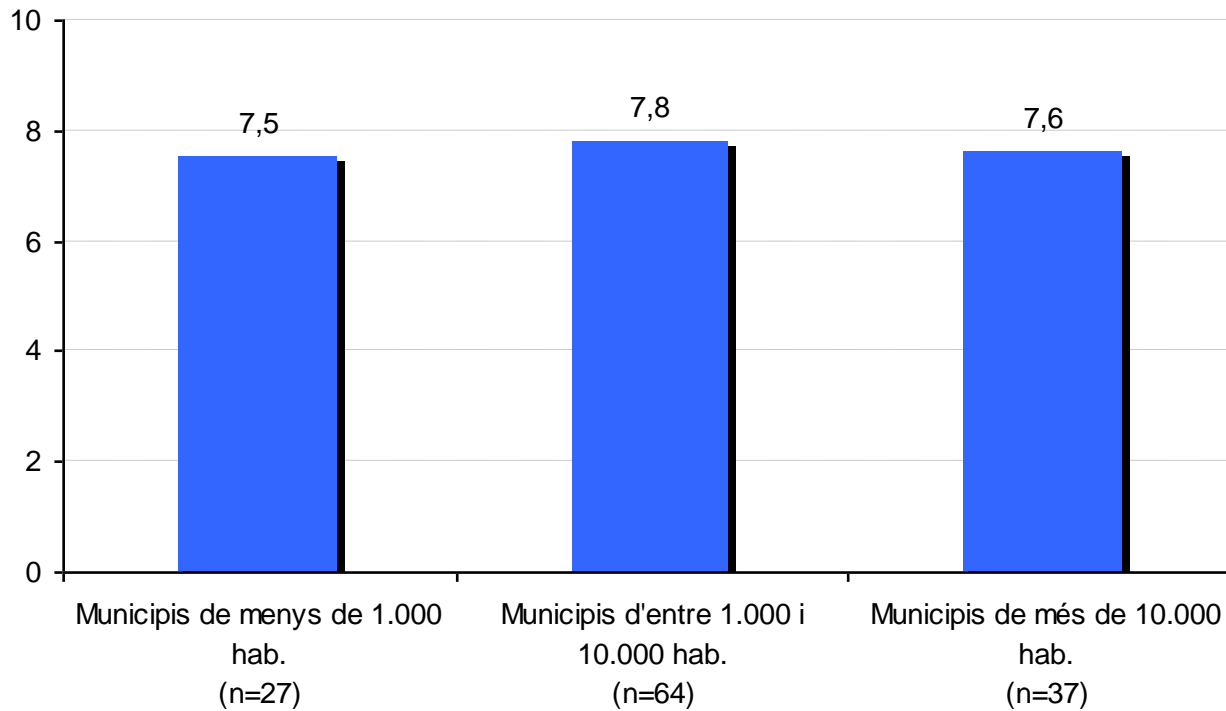


EL SEU AJUNTAMENT FORMA PART DE LA XARXA LOCAL DE CONSUM?



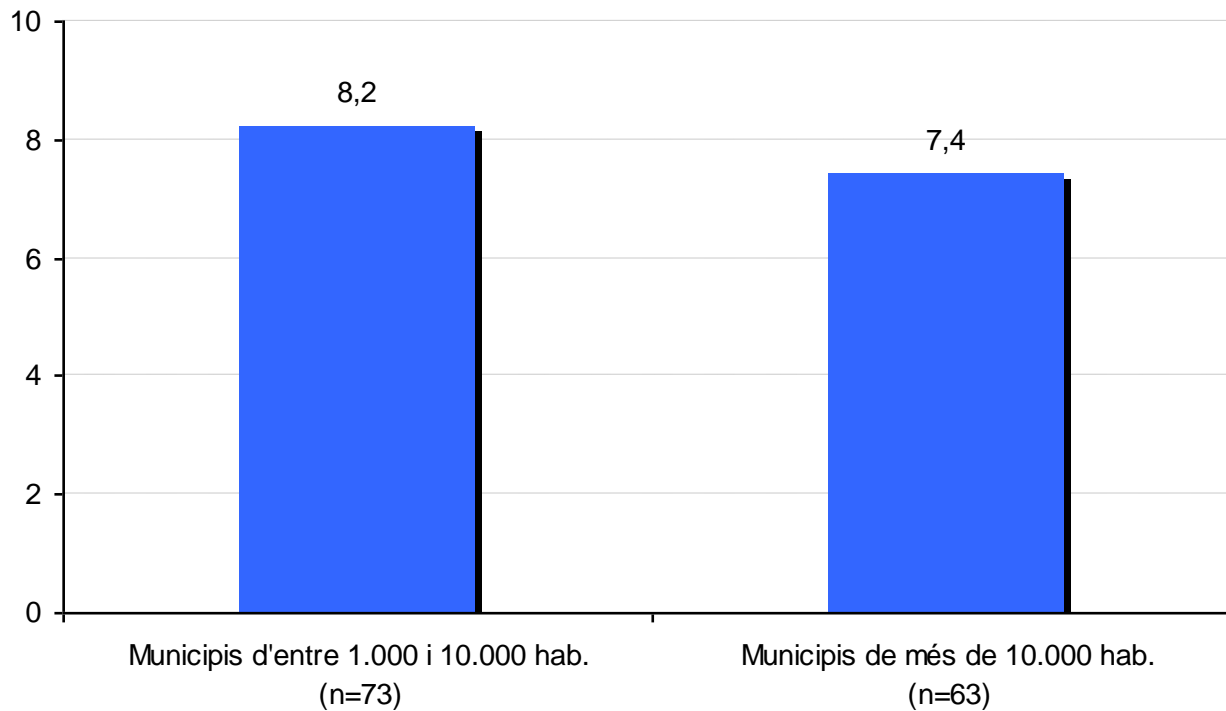
ENTRE EL 0 I EL 10 QUINA VALORACIÓ FARIA DE LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

(Els que coneixen la Xarxa Local de Consum)



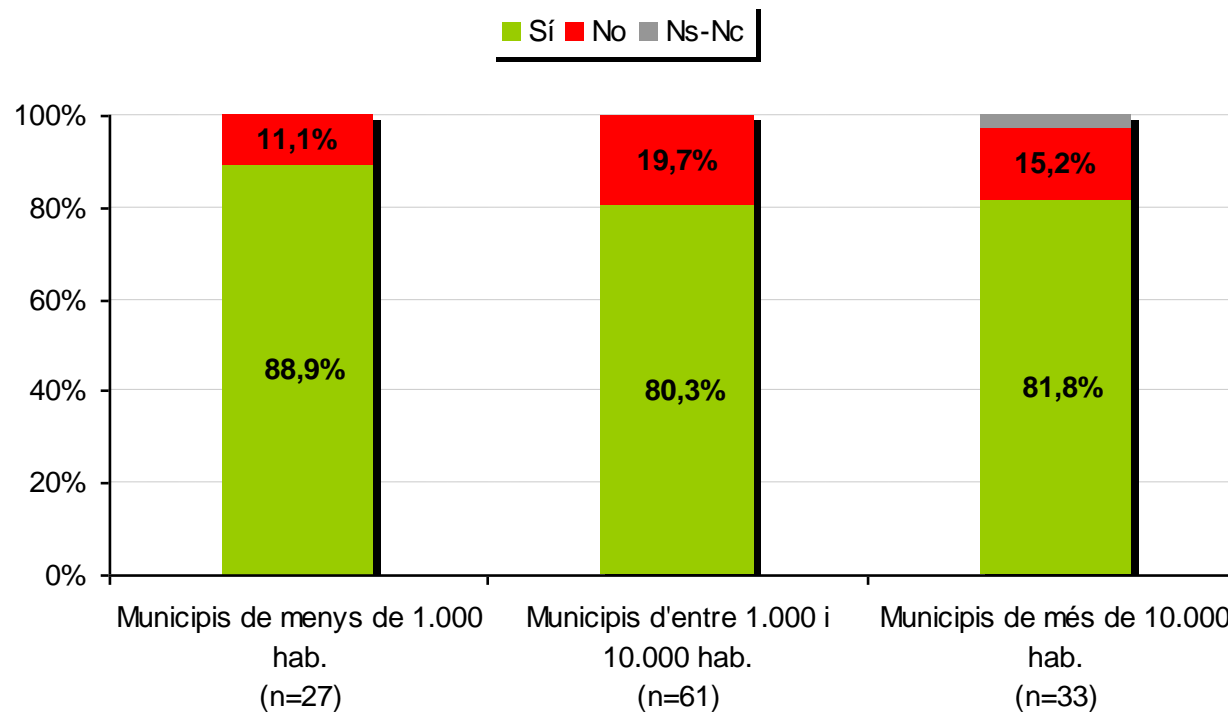
ENTRE EL 0 I EL 10 QUINA VALORACIÓ FARIA DE LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

(Els que coneixen la Xarxa Local de Consum)



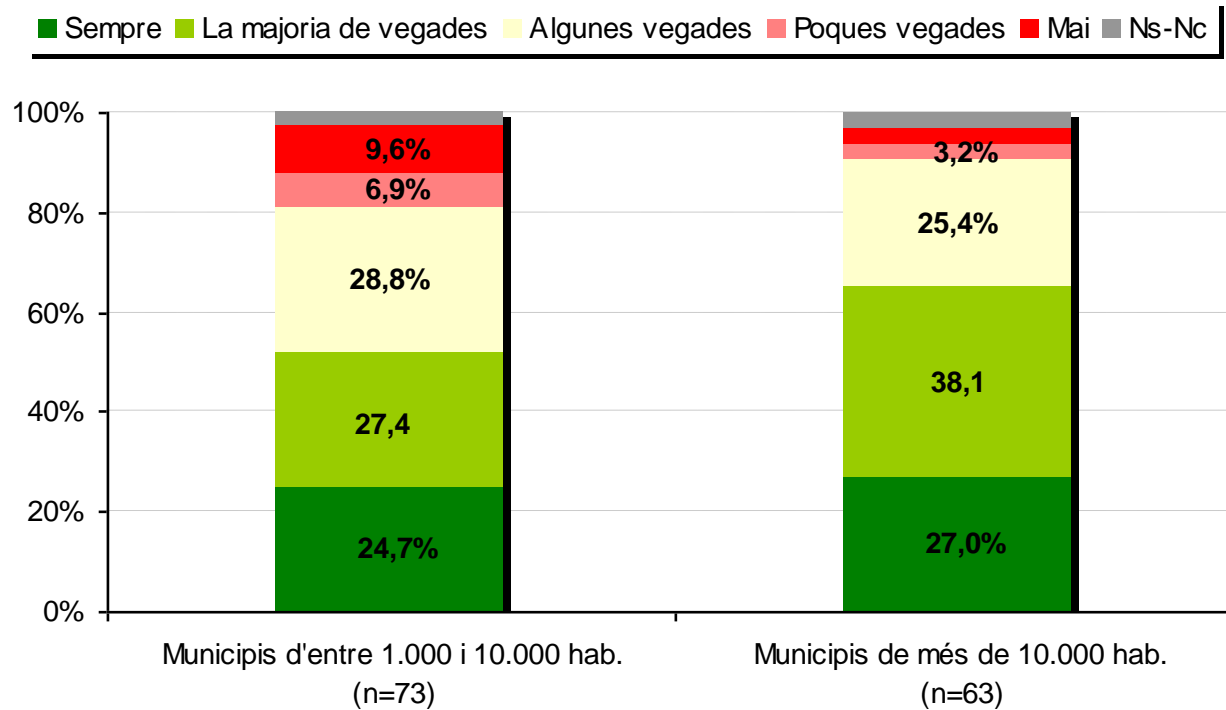
REP ELS DOCUMENTS QUE GENERA LA XARXA LOCAL DE CONSUM?

(Els que formen part de la Xarxa Local de Consum)



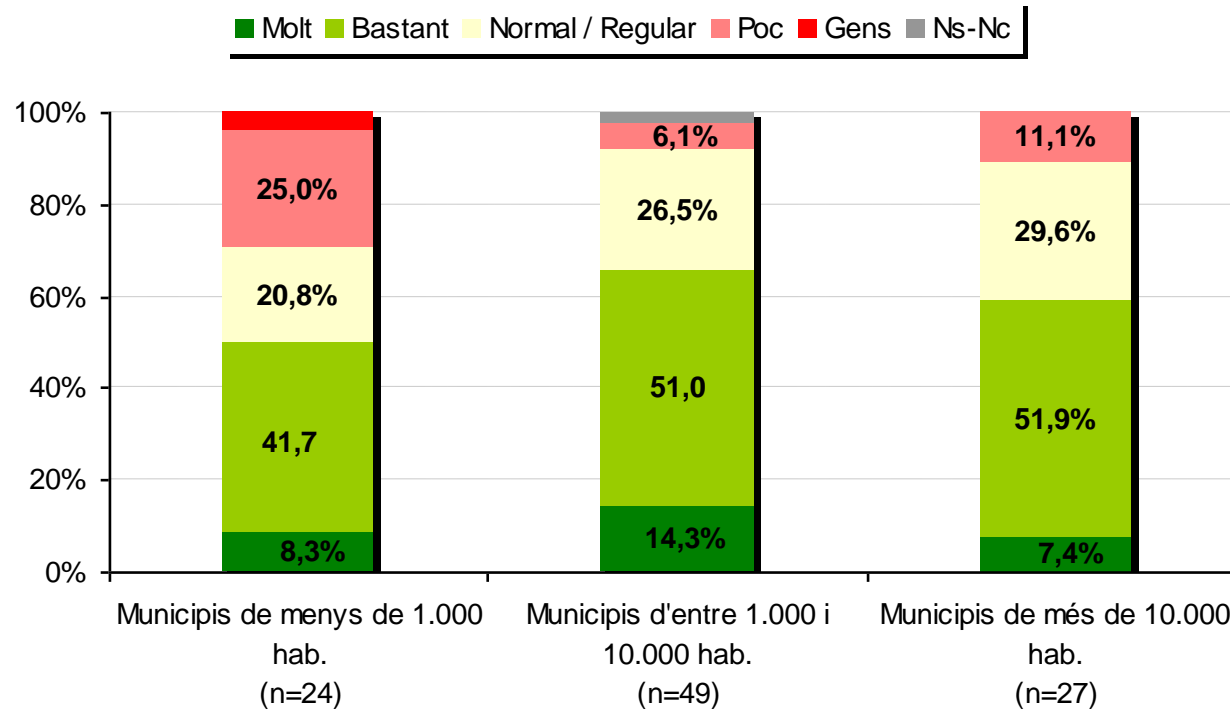
ELS DOCUMENTS QUE GENERA LA XARXA LOCAL DE CONSUM SE'LS LLEGEIX ...

(Els que formen part de la Xarxa Local de Consum)



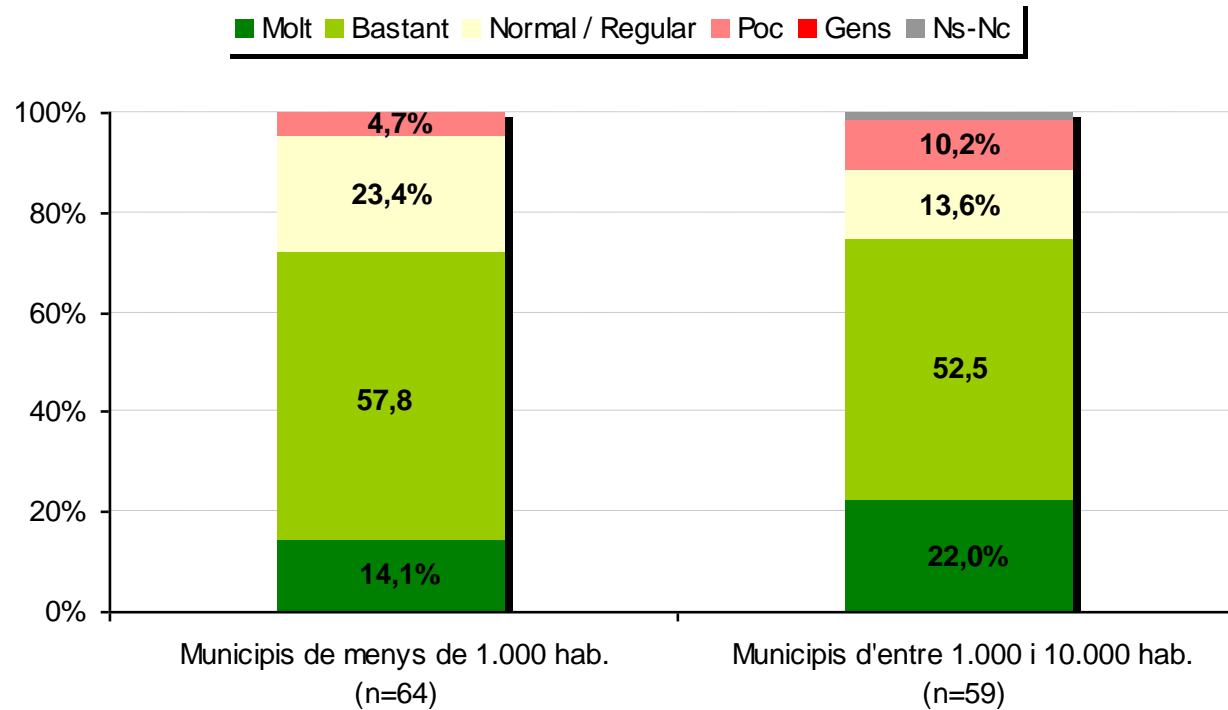
I EN GENERAL AQUESTS DOCUMENTS LI SON MOLT, BASTANT, POC O GENS ÚTILS PER A LA SEVA FEINA?

(Els que reben els documents de la Xarxa Local de Consum)



I EN GENERAL AQUESTS DOCUMENTS LI SON MOLT, BASTANT, POC O GENS ÚTILS PER A LA SEVA FEINA?

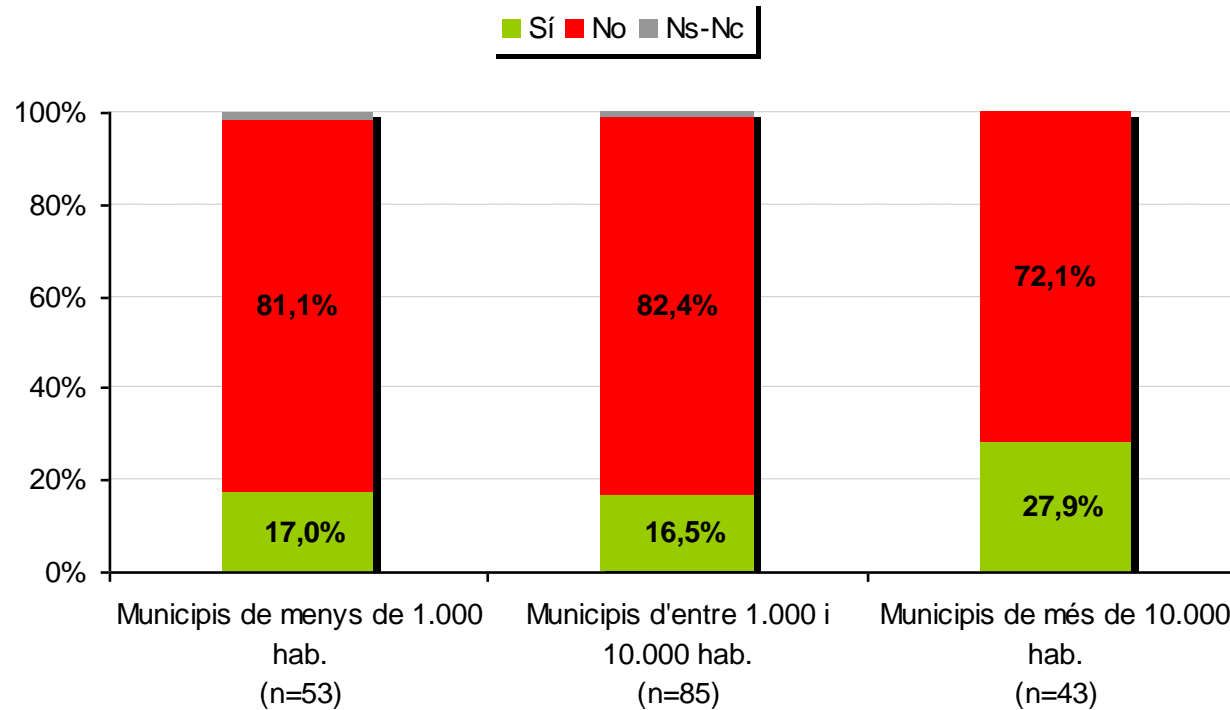
(Els que reben els documents de la Xarxa Local de Consum)



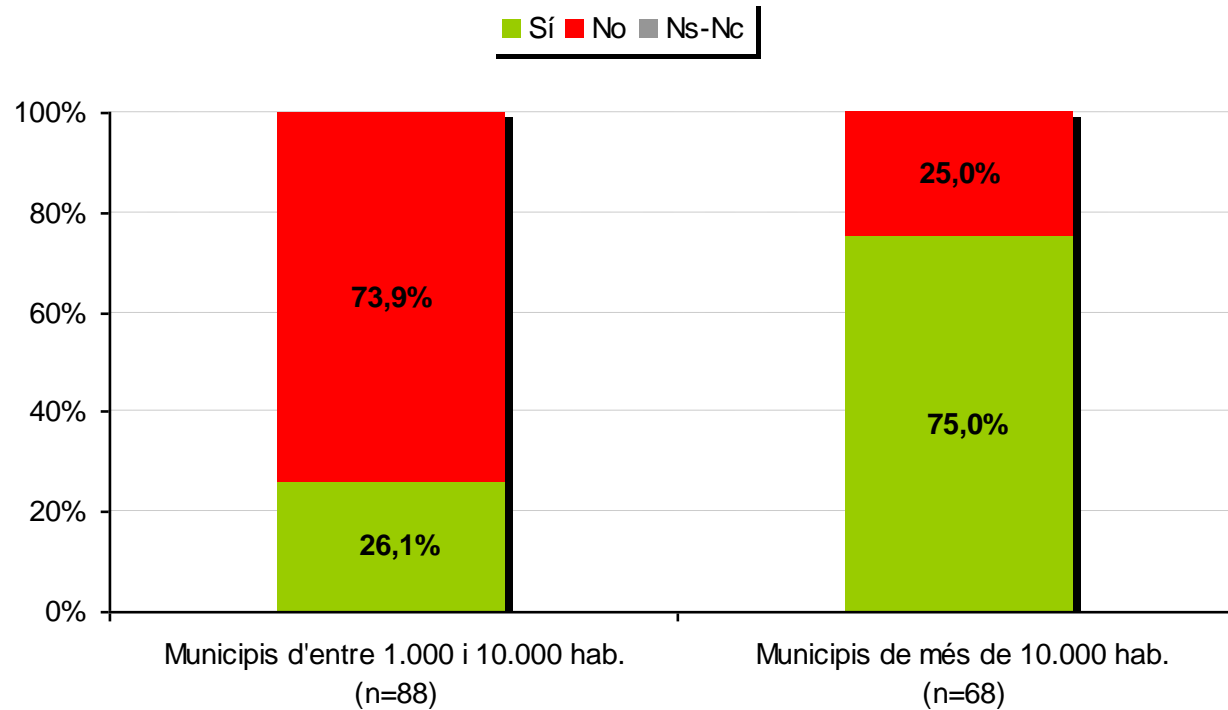
FORMACIÓ



EM POT DIR SI HA REBUT FORMACIÓ ESPECÍFICA EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?

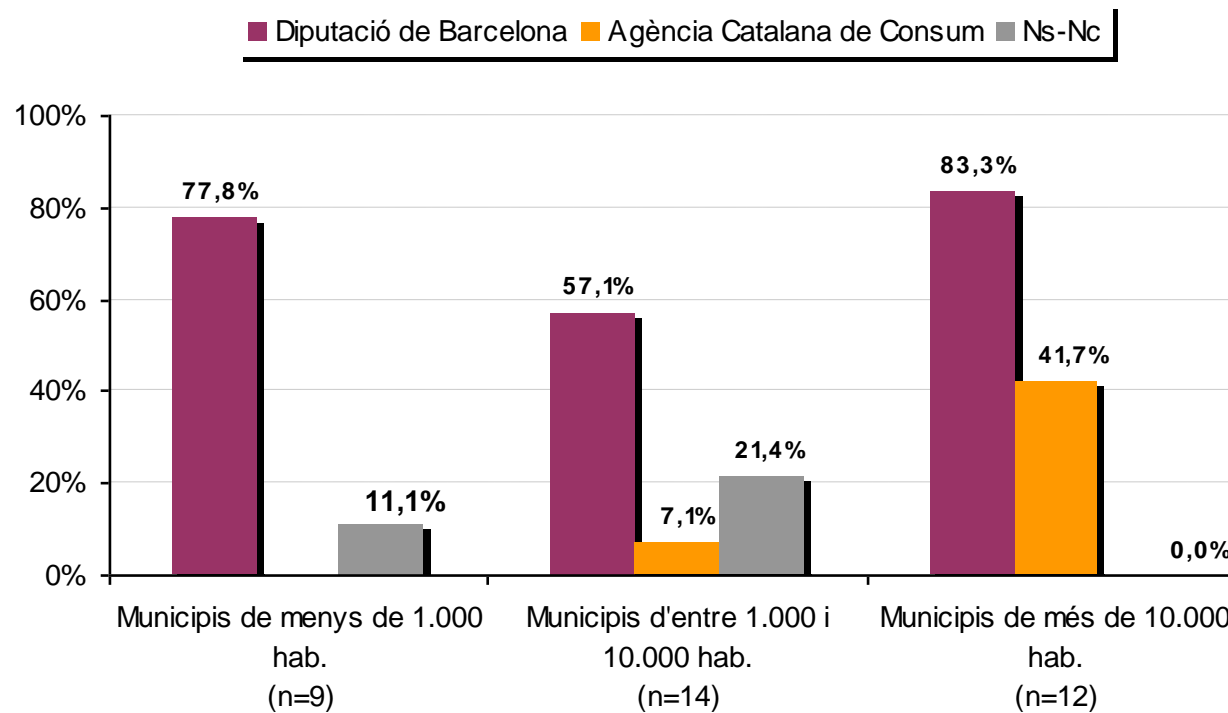


EM POT DIR SI HA REBUT FORMACIÓ ESPECÍFICA EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?



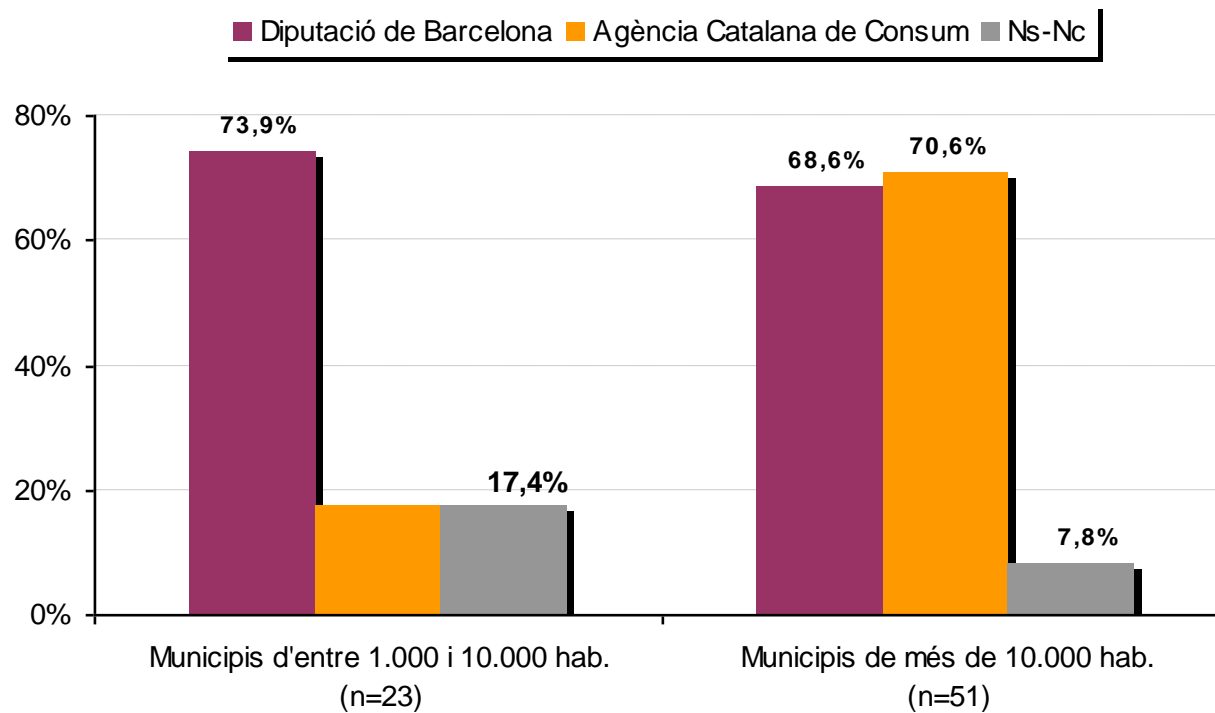
QUI DONAVA AQUESTA FORMACIÓ?

(Els que han rebut formació) (Multiresposta) (Principals respostes)

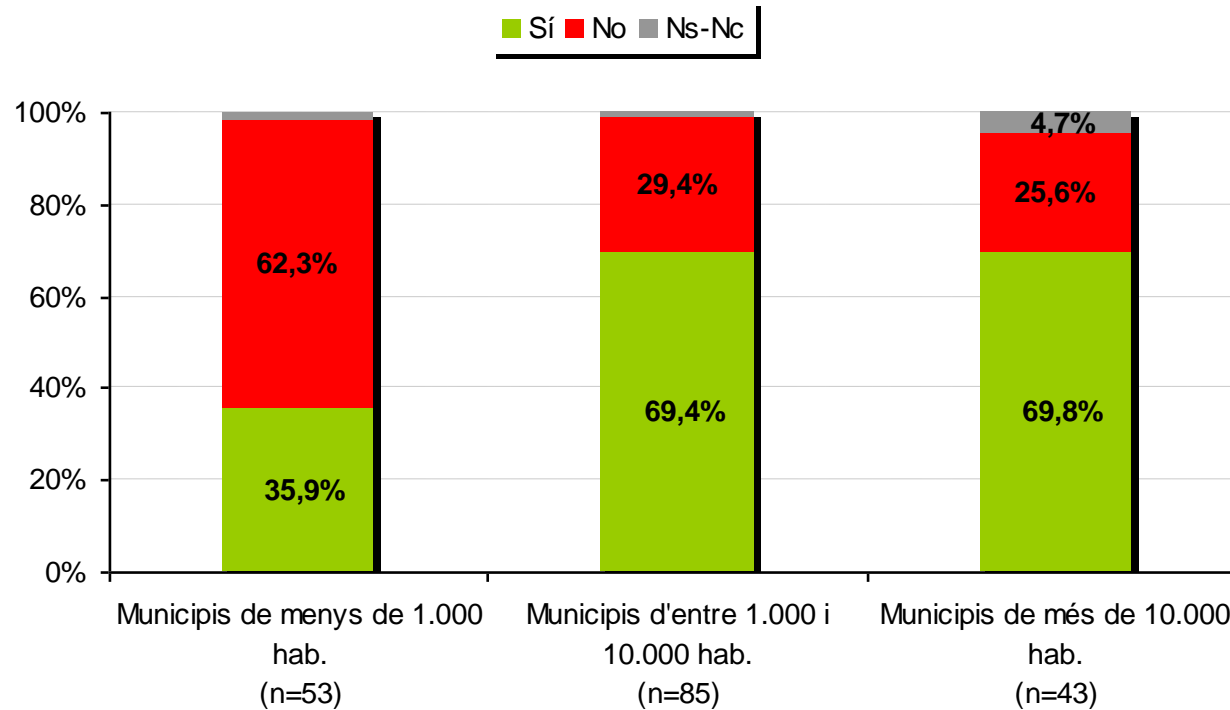


QUI DONAVA AQUESTA FORMACIÓ?

(Els que han rebut formació) (Multiresposta) (Principals respostes)



NECESSITA FORMACIÓ ESPECÍFICA EN MATÈRIA DE POLÍTIQUES DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES?



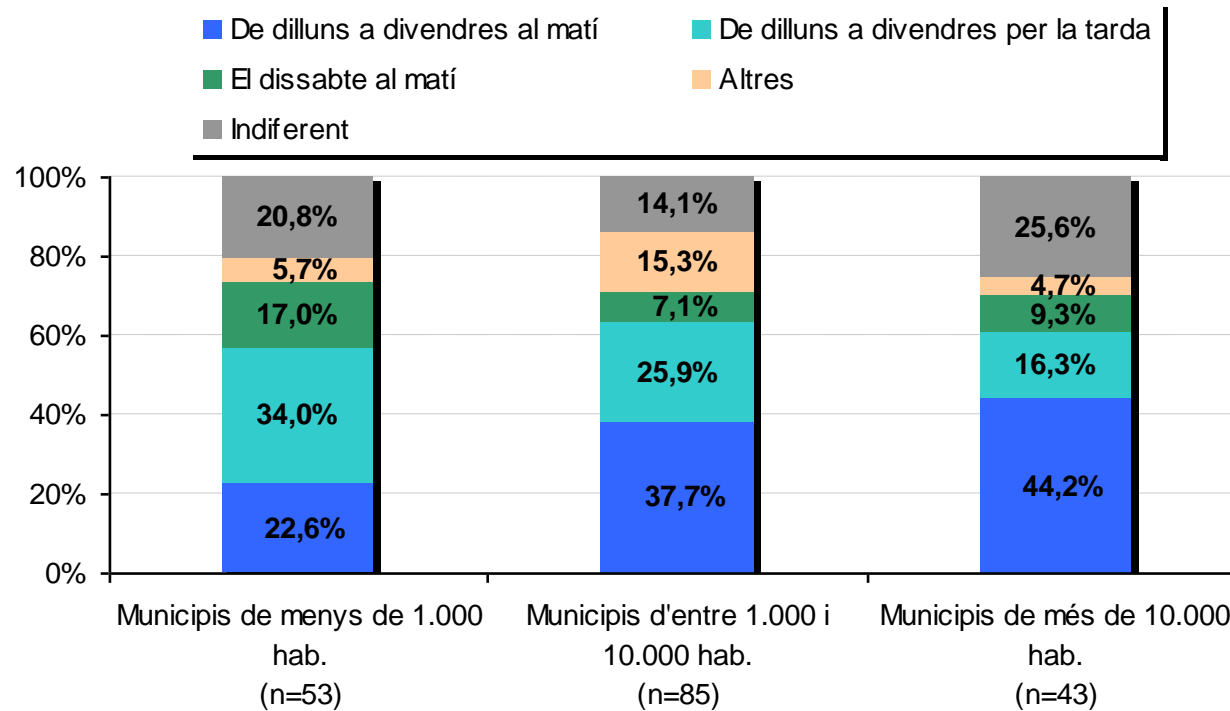
SOBRE QUINS TEMES ESTÀ INTERESSAT EN REBRE FORMACIÓ?

(Els que necessiten formació) (Espontània) (Principals respostes)

| | Municipis de menys de 1.000 hab. (n=53) | Municipis d'entre 1.000 i 10.000 hab. (n=85) | Municipis de més de 10.000 hab. (n=43) |
|---|---|--|--|
| Formació en general (sense especificar) | 15,8% | 37,3% | 33,3% |
| Drets i obligacions dels consumidors | 15,8% | 13,6% | 26,7% |
| Grans empreses | 10,5% | 8,5% | 6,7% |
| Assessorament jurídic | 5,3% | 5,1% | 6,7% |
| Eines de protecció i defensa dels consumidors | 5,3% | 8,5% | 6,7% |
| Atenció i informació al consumidor | 15,8% | 15,3% | 3,3% |



EN CAS DE QUE LA XARXA LOCAL DE CONSUM ORGANITZI ACCIONS FORMATIVES, QUINES SÓN LES SEVES PREFERÈNCIES?





**Diputació
Barcelona**