Enquestes de satisfacció

|  |  |
| --- | --- |
| **Títol del document** | **Sistema de detecció d’expectatives i necessitats dels governs locals. Resultats de les enquestes de satisfacció del Catàleg de serveis 2014 i 2015** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objecte** | Detectar de forma estable, periòdica i participativa, les expectatives i necessitats dels usuaris del Catàleg de serveis, a través d’enquestes periòdiques als tècnics locals referents de cada assistència finalitzada del Catàleg de serveis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Finalitats** | Difondre l’anàlisi de resultats sobre la satisfacció i les propostes de millora formulades pels governs locals usuaris del Catàleg de serveis 2014 i 2015. Aquest informe presenta la síntesi dels resultats, en l’àmbit de la Diputació de Barcelona de les prop de 14.000 enquestes enviades i les 2.300 propostes de millora formulades pels tècnics locals de la demarcació de Barcelona. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Data de finalització de l’informe** | 04/08/2016 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fitxa tècnica** | Univers: ens locals de la demarcació de Barcelona  Mostreig: S’adreça a tot l’univers  Procediment: presencial  telefònic  en línia  Marge d’error:  Dates del treball de camp: Del mes de juny de 2014 al mes de juliol de 2016 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Direcció / Gerència de**  **servei** | Servei de Planificació i Avaluació |

**Periodicitat del seguiment**