

Atenció ciutadana

Dossier de premsa

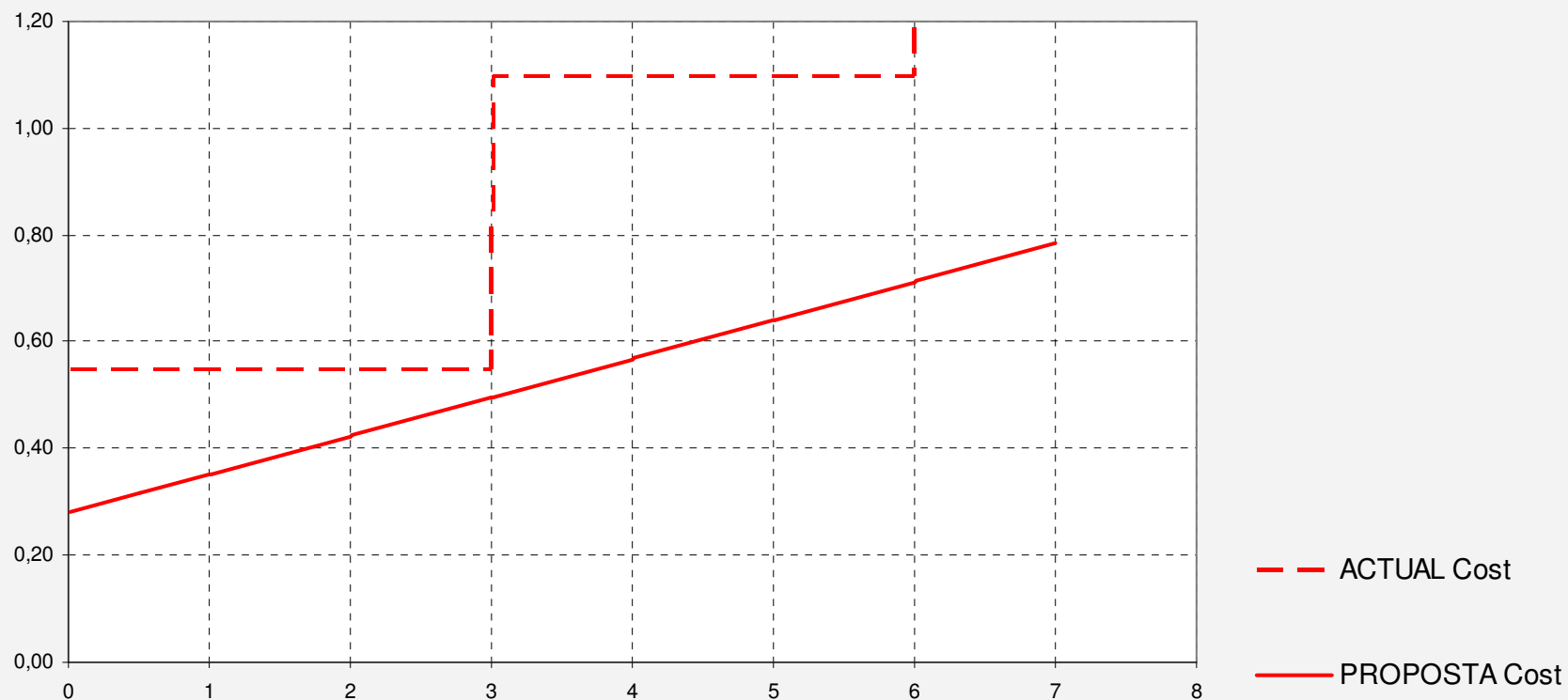
**NOVA TARIFA REDUÏDA DEL 012
MÉS SERVEIS**

PERFIL DE L'USUARI: QUI ÉS I QUÈ DEMANA





Nova tarifa del 012



Així, fins ara una trucada de 3,01 minuts costava **1.10 euros**, a la nova tarifa la mateixa trucada puja **0,50 euros**.



Nova tarifa del 012

La Generalitat de Catalunya presenta una nova tarificació per segons del 012. La tarifa es redueix més del 50% en algunes franges:

Durada en minuts	Cost actual	Cost nova tarifa	% d'estalvi
0,01	0,55	0,28	49%
0,5	0,55	0,32	42%
1	0,55	0,35	36%
1,01	0,55	0,35	36%
2	0,55	0,42	23%
2,01	0,55	0,42	23%
3	0,55	0,50	10%
3,01	1,10	0,50	55%
4	1,10	0,57	48%
4,01	1,10	0,57	48%
5	1,10	0,64	42%
5,01	1,10	0,64	42%
6	1,10	0,71	35%
6,01	1,64	0,71	57%
7	1,64	0,78	52%



Serveis del telèfon d'informació de la Generalitat 012



Informació de serveis i actuacions de la Generalitat

Subvencions i ajuts
Oposicions
Tràmits i actuacions
Organigrama de la Generalitat
Normatives
Diari Oficial de la Generalitat (DOGC)
Reclamacions i suggeriments
Serveis específics de la Generalitat (consum, OGE, habitatge)
Carnet jove
Televisió de Catalunya (TV-3, Canal 33, 3-24, 300)
Temes d'interès ciutadà i de caràcter general
Turisme a Catalunya
Guies i xarxa d'albergs
Agenda cultural
Estat de les carreteres
Transports públics i mobilitat
Meteorologia
Actualitat
Europa direct i altres administracions
TDT

Gestió telefònica de tràmits

Preinscripcions a les proves de capacitació professional per a transportistes
Inscripcions als camps de treball de la Secretaria General de Joventut
Informació i pagament de les sancions de trànsit
Estat d'expedients d'habitatge
Cita prèvia a l'OGE

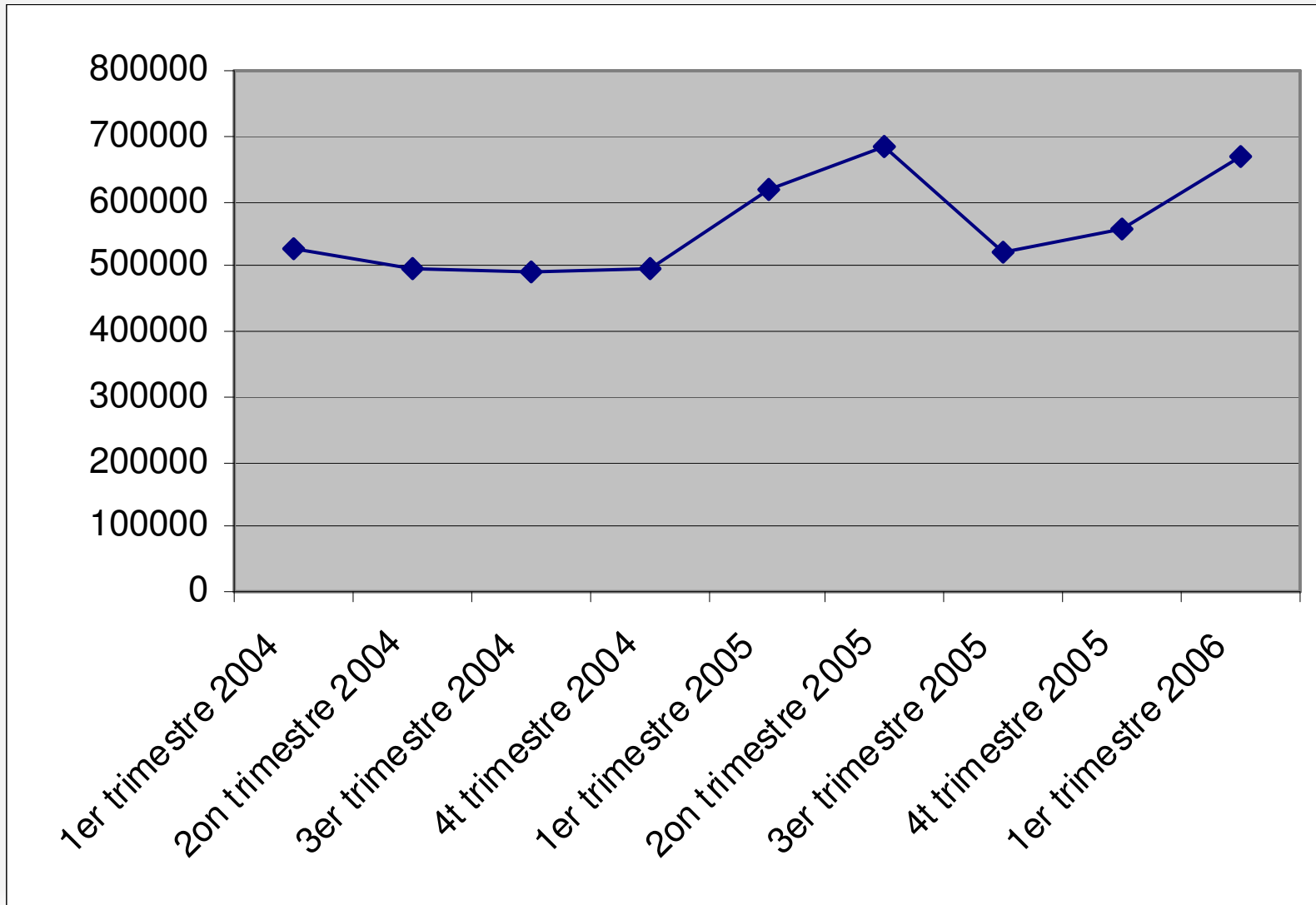
Nous serveis

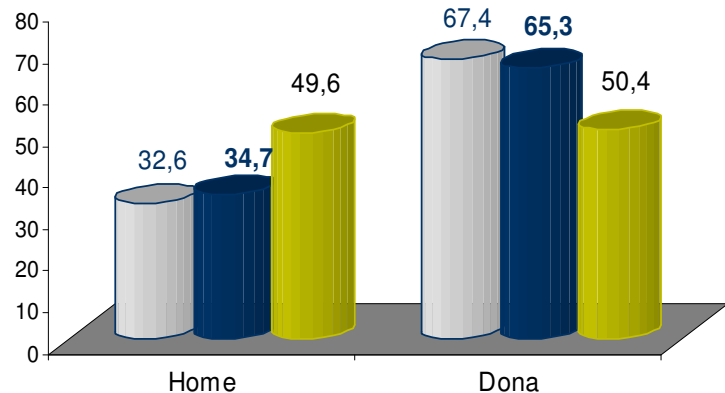
Atenció tributaria
Campanyes: *Vacances en Família i l'Estiu es teu*
Rehabilitació de façanes
Lloguer
Immigració
Relacions laborals, seguretat i salut laboral
Pla Renove de Calderes
Assessorament per la creació d'empreses
Inscripció del registre de licitadors per empreses
Restriccions als locals de joc



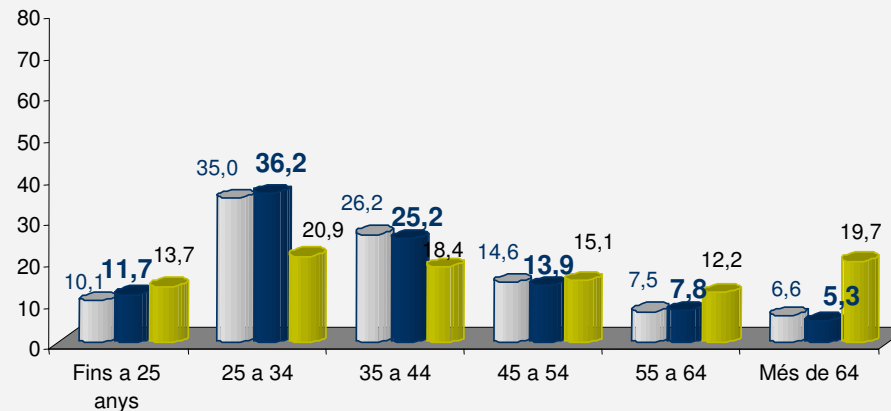


Evolució de les trucades ateses

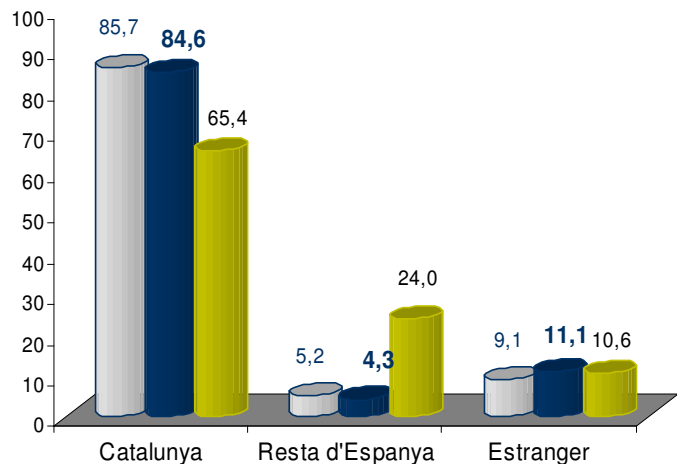




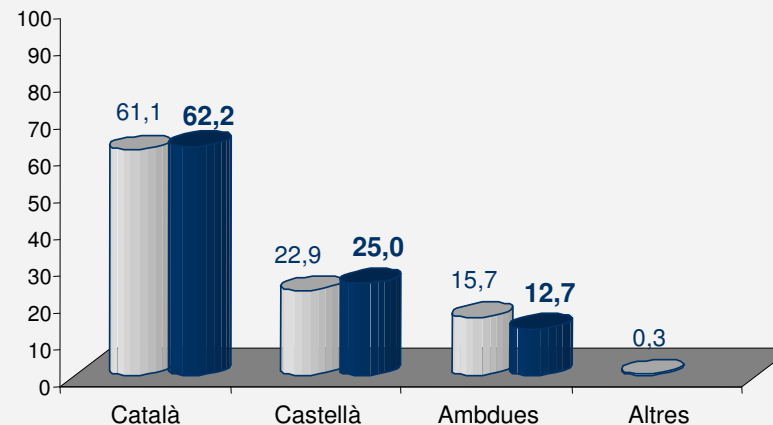
■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05 ■ Catalunya, població total (Idescat, 2005)



■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05 ■ Catalunya, població de 15 i més anys (Idescat, 2005)



■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05 ■ Catalunya, població total (Idescat, 2004)

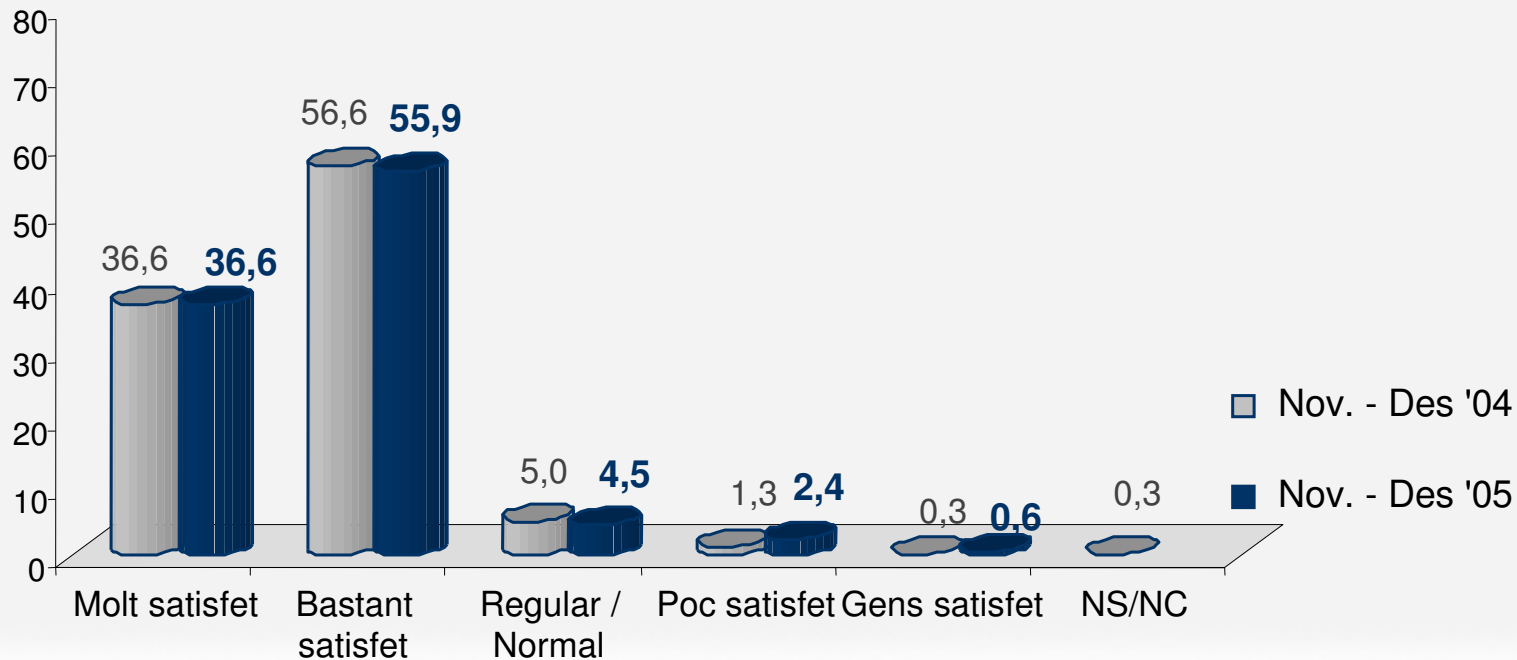


■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05



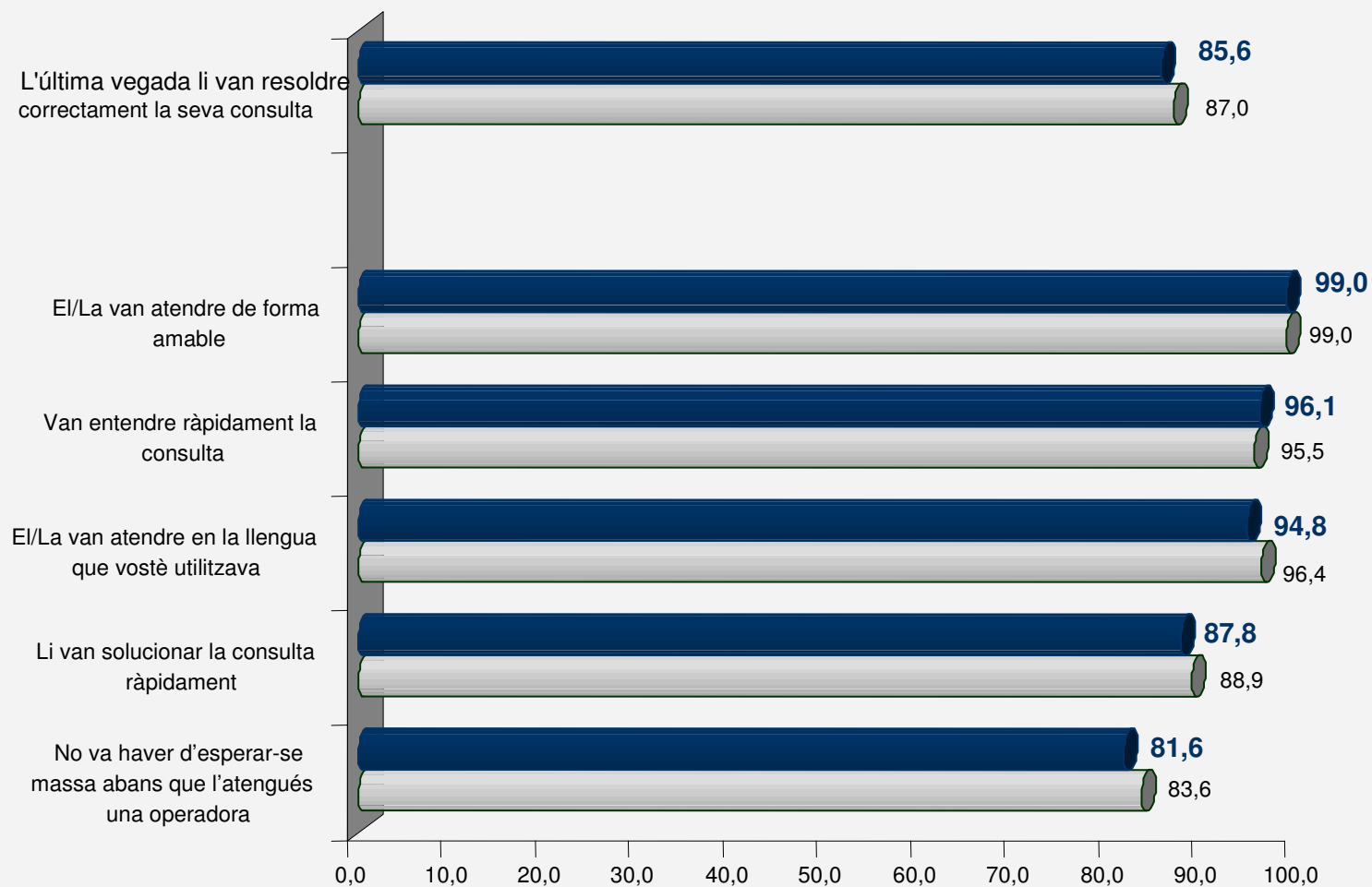
Els usuaris valoren molt positivament el servei rebut:

- **Més del 90% dels usuaris del 012 valora molt positivament el servei rebut**, el 36,6% n'està molt satisfet i un 55,9% bastant satisfet. Se'n declaren poc o gens satisfets el 3%.
- **L'àmplia satisfacció és comuna en tots els segments** d'usuaris enquestats. El percentatge dels que es mostren molt satisfets creix entre les dones, els grups d'edats intermèdies i els de menor nivell d'estudis.
- **En una escala de 0 a 10 el servei rep una nota mitjana de 8,1**. Més d'un terç dels enquestats li posen un 9 o un 10.
- La nota creix lleugerament entre les dones, els enquestats de 55 a 64 anys, els d'estatus baix i els de parla catalana. També entre els usuaris del servei a partir de les 4 de la tarda.





L'última vegada que va trucar:



□ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05

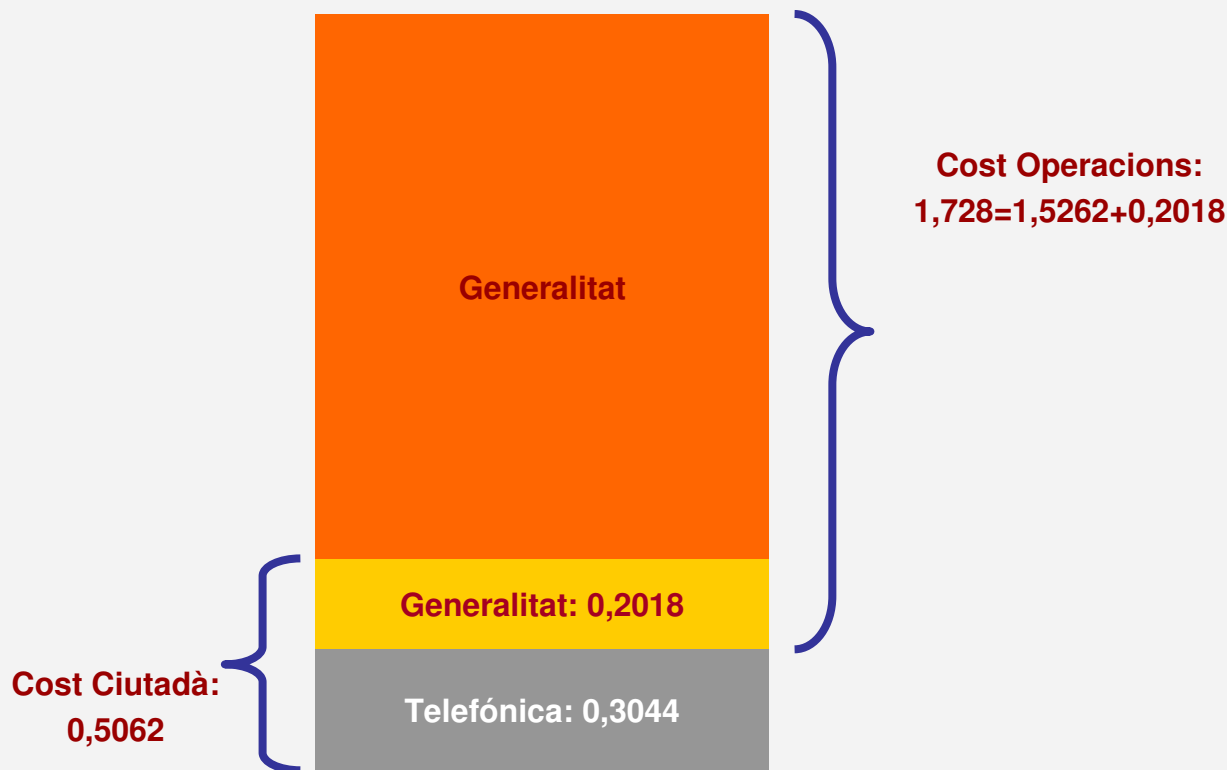


Marc de l'atenció ciutadana en el 2006





Marc de l'atenció ciutadana en el 2006



Trucada de 196 s.