

Entrevista | | | | | | | |

Entrevistador/a | | | |

Re-contacte Sí..... 1

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. REALITZEM UNA ENQUESTA PER CONÈIXER L'OPINIÓ DE LA CIUTADANIA AL VOLTANT DE DIFERENTS ASPECTES DELS SERVEIS MUNICIPALS. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

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, ÉS A DIR, A NO DIVULGAR DE CAP MANERA LES RESPOTES INDIVIDUALS I A NO UTILITZAR-LES PER A CAP FINALITAT QUE NO SIGUI L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. TENIU DRET A NO RESPONDRE LES PREGUNTES.

LI INFORMO QUE AQUESTA ENTREVISTA POT SER ESCOLTADA O GRAVADA PER UN/A SUPERVISOR/A PER GARANTIR QUE ESTÀ SENT REALITZADA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.

A.1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

- Català (per defecte / indiferent)..... 1 **(Utilitzeu qüestionari català)**
Castellà..... 2 **(Utilitzeu qüestionari castellà)**

DIA I HORA DELS CONTACTES:

	A2. DIA I MES		A3. HORA I MINUTS		A2. DIA I MES		A3. HORA I MINUTS	
1r. Intent								
3r. intent								
5è. intent								

(Si el 5è. intent resulta nul, doneu el contacte per no vàlid)

FILTRES

F1. VOSTÈ SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON DEL CIVISME DURANT EL DARRER MES?

- | | |
|--------------------------------------|----|
| Sí, he trucat jo | 01 |
| Sí, han trucat altres persones | 02 |
| No ha trucat ningú | 03 |
| No ho sap | 98 |
| No contesta | 99 |
- (Fi entrevista)

F2. PODRIA PARLAR AMB VOSTÈ / AMB UNA D'AQUESTES PERSONES?

- | | |
|--------------------|----|
| Sí, ara | 01 |
| Sí, més tard | 02 |
| No | 03 |
| No ho sap | 98 |
| No contesta | 99 |
- (Fi entrevista)

NIVELL DE SATISFACCIÓ

IS1 PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, DE 0 A 10 EN FUNCIÓ DEL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ ACTUALMENT, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

	0-10	NS	NC
La facilitat per aconseguir línia.....			98 .. 99
La rapidesa amb què et donen la resposta			98 .. 99
La resposta que et donen (correcta, completa)			98 .. 99
L'horari del servei			98 .. 99
El preu del servei.....			98 .. 99
Pel que fa a la persona que l'ha atès:			
La seva amabilitat.....			98 .. 99
L'interès que mostren per resoldre les consultes ...			98 .. 99
La seva capacitat de comprensió			98 .. 99
La claredat de les seves explicacions.....			98 .. 99
El nivell de coneixements.....			98 .. 99
L'agilitat en prendre nota de la demanda			98 .. 99

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

IS3A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

IS3B. (Si creu que ha estat millor, IS3A=1) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS2> I M'HA DIT QUE HA ESTAT MILLOR DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE 0 A <nota segons IS2> HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR?

(Si creu que ha estat pitjor, IS3A=3) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS2> I M'HA DIT QUE HA ESTAT PITJOR DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE <nota segons IS2> A 10 HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR?

IS2Valoració	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
IS3A Millor	1												
Igual	2												
Pitjor	3												
IS3B	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

ÚS DEL SERVEI

1. COM ES VA ASSABENTAR DE L'EXISTÈNCIA DEL TELÈFON DEL CIVISME? (Espontània, no suggeriu. Màxim dues respostes)

Serveis municipals	
Telèfon 010.....	01
OAC	02
Web municipal (bcn.cat).....	03
Revista municipal	04
Documents municipals	05
Personal neteja / BCNeta.....	06
Guàrdia urbana / 092	07
Altres administracions	
Generalitat / 012	08
Publicitat	
Publicitat enviada a casa	09
Publicitat al carrer.....	10
Premsa escrita	11
TV / Ràdio	12
Coneguts / amics	
Coneguts / amics.....	13
Altres	
Internet.....	14
Altres	95 (Anoteu)
No ho sap	98
No contesta	99

2. VOSTÈ SABIA QUE LA TRUCADA D'AQUEST TELÈFON DEL CIVISME ÉS GRATUÏTA?

- Sí..... 01
No..... 02
(No llegir) No contesta..... 99

3. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON DEL CIVISME AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>?

CONTROL: Mínim una vegada.

	vegades	98	No ho sap / no ho recorda
		99	No contesta

4. LA SEVA DARRERA TRUCADA VA SER PER...: (Llegiu possibilitats. **Només una resposta**)

Demandes / avis / reclamacions

- Avisar sobre una incidència (semàfors, rajoles, desperfectes al carrer...) 01
- Presentar una queixa 02
- Demanar un servei (recollida mobles, roba, poda arbres) 03
- Fer un suggeriment (per canviar o millorar) 04

Retrucades

- Retrucada per a queixar-se sobre una trucada anterior 05
- Retrucada per a fer una consulta sobre trucada anterior 06

Pagament / demanda informació / domiciliació

- Fer pagaments d'impostos i multes 07
- Demanda d'informació 08
- Fer una domiciliació 09

Altres

- Inscriure's a la xarxa de voluntaris 10
- Sol·licitud de cita prèvia a les OAC 11
- (No llegiu) Altres (anoteu) 95
- (No llegiu) No ho sap - No contesta - No recorda 99

(Si P4=07,08,09,10,11,99, aneu a P28)

5. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUIN VA SER EL CONTINGUT D'AQUESTA ÚLTIMA TRUCADA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. **Només una resposta**)

_____ |__||__|

6. AL FINAL DE LA SEVA TRUCADA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN DONAR UN CODI FITXA, ÉS A DIR, UN NÚMERO QUE IDENTIFICAVA LA SEVA DEMANDA?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P13)

7. SAP VOSTÈ QUE AMB AQUEST NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA, POT CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ MENTRE DURA TOT EL PROCÉS DE RESOLUCIÓ DEL SEU CAS?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P10)

8. L'HA CONSULTADA?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P10)

9. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

- Telèfon 01
 - Internet 02
 - (No llegiu) Altres 95
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Anoteu)

10. I SAP QUE AMB EL MATEIX CODI DE FITXA TAMBÉ POT FER UNA RECLAMACIÓ SI VOSTÈ CREU QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ATESA?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P13)

11. HA RECLAMAT?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P13)

12. VA FER LA RECLAMACIÓ PER TELÈFON O PER INTERNET?

- Telèfon 01
 - Internet 02
 - (No llegiu) Altres 95
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Anoteu)

13. COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA VALORACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

- Mínima										+ Màxima										NS	NC		
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

PROCÈS / RESPOSTA

(PREGUNTAR NOMÉS PELS DE LA P4 / DE 01 A 06 O 95)

14. (Només pels de la P4 / de 01 a 04 o 95) QUANT TEMPS HA TRIGAT L'AJUNTAMENT A RESOLDRE EL SEU CAS? (Espontània, no suggeriu.)

ACLARIMENT: Anoteu en dies.

- P14A. |__||__| dies 98 No ho sap / no ho recorda
- 99 No contesta

P14.B. TEMPS QUE HA TRIGAT AGRUPAT.

CONTROL: Codificar automàticament.

- Menys de 2 dies 01
- Entre 2 i 7 dies 02
- Entre 8 i 15 dies 03
- Més de 15 dies 04

- Encara no s'ha resolt 97
 - No ho sap / no ho recorda 98
 - No contesta 99
- (Aneu a P19)

15. (Només pels que s'ha resolt el cas) COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

NS NC

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

16. (Només pels que s'ha resolt el cas) COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

17. (Només pels que s'ha resolt el cas) CREU QUE LA RESOLUCIÓ HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

18. (Només pels que s'ha resolt el cas i creuen que ha estat millor o pitjor) TENINT EN COMPTE QUE M'HA DIT QUE ERA <millor o pitjor segons P17>, QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS DE TRUCAR, EN LA MATEIXA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

CONTROL: Si P17 és millor, P18<P16. Si P17 és pitjor, P18>P16.

		- Molt dolent										+ Molt bo										NS	NC				
P16		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99													
Millor	1																										
Igual	2																										
Pitjor	3																										

19. QUAN VA FER LA SEVA CONSULTA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN INDICAR QUANT TARDARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P21)

20. QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TARDARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ? (Espontània, no suggeriu.)

ACLARIMENT: Anoteu en dies i/o hores.

|__||__| dies |__||__| hores

- No ho sap / no ho recorda 98
- No contesta 99

21. VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA?

- Sí 01
 - No 02
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P23)
- (No llegiu) No ho sap 98 (Aneu a P22)
- (No llegiu) No contesta 99

22. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA? (En cas afirmatiu) LA VA VOLER REBRE?

- Sí 01
 - Sí me la van oferir, però no vaig voler rebre resposta 02
 - No em van oferir rebre resposta 03
 - (No llegiu) No ho sap 98
 - (No llegiu) No contesta 99
- (Aneu a P28)

23. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA? (Llegiu possibilitats. Només una resposta. Roteu opcions)
- Correu electrònic 01
Missatge SMS 02
Correu ordinari (postal) 03
(No llegiu) Altres 95 (Anoteu)
(No llegiu) No ho sap 98
(No llegiu) No contesta 99
24. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?
- Sí 1 (Aneu a P26)
No, l'he rebut a través d'un altre canal 2
No he rebut cap resposta 3 (Aneu a P28)
25. PER QUIN MITJÀ HA REBUT LA RESPOSTA? (Llegiu possibilitats. Només una resposta. Roteu opcions)
- Correu electrònic 01
Missatge SMS 02
Correu ordinari (postal) 03
(No llegiu) Altres 95 (Anoteu)
(No llegiu) No ho sap 98
(No llegiu) No contesta 99
26. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO.
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------|-----------|
| | | | | | | | | | | | | | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
| | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 98 | 99 |
27. (Si P26<5) PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET? (Espontània, no suggeriu. Multi-resposta)
- La resposta no s'adequa a la seva petició (li contesten una cosa que no té res a veure amb la seva petició) 01
Disconformitat amb el sentit de la resposta 02
Errades ortogràfiques 03
No s'entén el contingut de la resposta 04
La resposta és estàndard o genèrica 05
La resposta no es correspon amb el resultat de la petició (li responen que la petició s'ha resolt quan no és així) 06
Altres 95 (Anoteu)
No contesta 99

ASPECTES A MILLORAR I ALTRES SERVEIS

(A TOTHOM)

28. QUIN ÉS L'ASPECTE DEL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME QUE VOSTÈ MILLORARIA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Només una resposta)

_____ |__|__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés		
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia 01		
L'horari 02		
Resposta		
La rapidesa amb què et donen la resposta / servei més àgil 03		
La resposta (correcta, completa) 04		
Resolució dels problemes, més orientació, més ajuda 05		
Preu		
El preu 06		
Informadors/es		
Amabilitat, atenció 07		
Interès que mostren / actitud 08		
Capacitat de comprensió 09		
Claredat de les explicacions 10		
Abastin diferents temes / nivell de coneixement 11		
Altres		
Ampliació del servei (més tramitacions, tipus informació) 12		
La música d'espera 13		
Serveis alternatius al telèfon del civisme (010, Internet, OAC) 14		
Altres 95		
Res 96		
Tot 97		
No ho sap 98		
No contesta 99		

29. A PART DEL TELÈFON DEL CIVISME, QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER AVISAR SOBRE INCIDÈNCIES, QUEIXES O SUGGERIMENTS? (Espontània, no suggeriu. Multi-resposta)

Serveis municipals

Telèfon 010 01	
OAC 02	
Web municipal (bcn.cat) 03	
Guàrdia urbana / 092 04	
Bombers / 080 05	

Altres administracions

Generalitat / 012 06	
Telèfon d'emergències 112 07	

Altres NO administracions

Telèfònica / 11888 08	
Altres 95 (Anoteu)	
Cap més 97	
No ho sap 98	
No contesta 99	

DADES DE CLASSIFICACIÓ

(A TOTHOM)

- Z1. SEXE
- ACLARIMENT: Anoteu per la veu, però si no distingiu pregunteu: PARLO AMB UN HOME O UNA DONA?**
- Home 1
Dona 2
(No llegiu) Classificació no tradicional 3
(anotar només en el cas que la persona amb qui parlem es declari com a no binari/a, és a dir, ni home ni dona).

- Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |__|__| anys

CONTROL: Codifiqueu automàticament.

Menys de 18 anys 01	
De 18 a 24 anys 02	
De 25 a 34 anys 03	
De 35 a 44 anys 04	
De 45 a 54 anys 05	
De 55 a 64 anys 06	
De 65 a 74 anys 07	
De 75 anys i més 08	
No contesta 99	

- Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)

ACLARIMENT: Anoteu el país. En cas de doble nacionalitat, les prioritats són espanyola – UE – resta.

Espanyola 724	
Altres __ __ __	
No contesta 999	

- Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)

ACLARIMENT: Si no dóna resposta perquè diu ser bilingüe, pregunteu per la llengua materna. En darrer cas, anoteu la llengua escollida per fer l'entrevista.

Català 01	
Castellà 02	
Altres 95 (Anoteu)	
No contesta 99	

- Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat Z2<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.

No ha acabat els estudis obligatoris 01	
Obligatoris (primària, EGB, ESO) 02	
Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU) 03	
Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior) 04	
Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura) 05	
Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària) 06	
(No llegiu) No ho sap 98	
(No llegiu) No contesta 99	

- Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

ACLARIMENT: Si és estudiant, confirmeu que no és aturat/da o mestressa de casa que estudia algun curs de formació o prepara oposicions. Si treballa i estudia, pregunteu a què dedica més temps. Si és pensionista i treballa, anoteu pensionista.

CONTROL: Feu aparèixer <edat de l'entrevistat/da> perquè tingui consistència. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat(da)/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

Treballa per compte propi (empresari/ària), autònom/a) 01
Treballa per compte d'altri (assalariat/da)
(inclou persones que actualment estiguin
afectades per **ERO amb reducció** o **ERTO**) 02
Jubilat/da / pensionista (incapacitat/da laboral) 03
Aturat/da / busca feina
(inclou persones afectades per un **ERO total**) 04
Tasques de la llar (no remunerades) 05
Estudiant 06
(No llegeu) No contesta 99

Z7. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?
(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall.
Només una resposta)

ACLARIMENT: Anoteu exactament la població i província. Si és de fora d'Espanya, país.

Barcelona 01
Resta de Catalunya 02
Resta d'Espanya 03
Estranger 04
No contesta 99

Z7A1. (Z7=2) Resta Catalunya _____ |__||__||__||__|

Z7A1. (Z7=3) Resta Espanya _____ |__||__||__||__|

Z7A2. (Z7=4) ESTRANGER _____ |__||__||__|

Z8. A QUIN DISTRICTE? (Espontània, no suggeriu. **Només una resposta**)

Ciutat Vella 01
Eixample 02
Sants-Montjuïc 03
Les Corts 04
Sarrià-Sant Gervasi 05
Gràcia 06
Horta-Guinardó 07
Nou Barris 08
Sant Andreu 09
Sant Martí 10
No ho sé 98
No contesta 99

EM PODRIA DIR EL CARRER I EL NÚMERO, O CARRER I CANTONADA O ENTRE QUINS CARRERS, PER PODER BUSCAR EL DISTRICTE MUNICIPAL ON VIU? (Anoteu literalment amb el màxim de detall)

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Districte municipal |__||__||

Z9. (**Cas de telèfon fix**) AQUEST TELÈFON PERTANY AL SEU DOMICILI, AL DOMICILI D'UNA ALTRA PERSONA, O A UNA EMPRESA?

(**Cas de mòbil**) AQUEST TELÈFON MÒBIL PERTANY A VOSTÈ, A UNA ALTRA PERSONA O PERTANY A UNA EMPRESA?

Domicili/mòbil propi 01
Domicili/mòbil d'una altra persona 02
Fix/mòbil d'empresa 03
(No llegeu) No ho sap 98
(No llegeu) No contesta 99

Z10. FINALMENT, PODRA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET? (**Llegiu possibilitats. Només una resposta**)

Diàriament 01
Quatre / cinc dies per setmana 02
Dos / tres dies setmana 03
Algun cop al mes 04
Menys d'un cop al mes 05
En té, però no es connecta mai 06
No té Internet 07
(No llegeu) No ho sap 98
(No llegeu) No contesta 99

Z11. (**NOMÉS PELS QUE ES CONNECTEN A INTERNET, Z10=1,2,3,4,5**) I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET? (**Llegiu possibilitats. Multiresposta**)

L'ordinador de sobretaula 01
L'ordinador portàtil 02
El telèfon mòbil 03
La tableta / Ipad 04
Altres 95 (anoteu)
(No llegeu) No ho sap 98
(No llegeu) No contesta 99

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL CIVISME?

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____
(només per verificar l'entrevista)

TELÈFON _____

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA _____ MINUT _____