



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient: X2025006471 / 12152025000003

Informe tècnic relatiu a la valoració de les aportacions de la ciutadania en la consulta pública prèvia de l'Ordenança de Transparència i Administració electrònica

Fets

En el marc del procés de la consulta pública prèvia per a l'elaboració de l'Ordenança de transparència i administració digital de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols, que s'ha dut a terme del 5 de maig a l'1 de juny de 2026, en què es va efectuar una enquesta de participació ciutadana amb l'objectiu de recollir les opinions, experiències i propostes de millora sobre els serveis digitals municipals i les polítiques de transparència.

L'enquesta ha recollit un total de 7 respostes, totes elles de persones que es relacionen amb l'Ajuntament com a ciutadania, i no pas com a empreses.

Anàlisi de les aportacions

1. Les respostes mostren que els serveis més utilitzats són:

- Catàleg de tràmits.
- Registre telemàtic.
- Carpeta ciutadana.
- Notificació electrònica.
- Portal de transparència.
- Facturació electrònica.

Això evidencia un ús diversificat dels canals digitals municipals i confirma la necessitat de continuar impulsant-ne la millora.

2. La percepció sobre la facilitat d'ús és desigual:

- Tres persones consideren que els tràmits són "bastant" fàcils.
- Dues persones indiquen que només són "una mica" fàcils.
- Dues persones manifesten que no els resulten gens fàcils.

Les respostes posen de manifest l'existència de dificultats que poden limitar l'accés efectiu als serveis electrònics.

3. Les problemàtiques assenyalades amb més freqüència són:

- La dificultat per trobar continguts al web municipal.
- La complexitat de les plataformes digitals.
- La necessitat d'utilitzar signatura electrònica.
- La dificultat d'utilització des de dispositius mòbils.
- La necessitat de programes específics.



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

La dificultat de localitzar informació i tràmits és l'aspecte més reiterat, fet que posa de manifest que cal revisar l'arquitectura de la informació, els menús de navegació i els sistemes de cerca.

4. Pel que fa als mecanismes d'assistència, les opcions més valorades són:

- Canal d'atenció telefònica per resoldre dubtes.
- Oficina d'atenció presencial i suport.
- Correu electrònic o formulari de consultes tècniques.
- Manuals i guies explicatives al web.

Les aportacions evidencien que, malgrat l'impuls de l'administració digital, la ciutadania continua demandant canals d'acompanyament personalitzat.

5. La majoria de les valoracions dels serveis utilitzats són positives (bo), si bé també apareixen algunes valoracions d'insuficient, associades principalment a problemes d'usabilitat i localització de continguts.

Això indica que els serveis funcionen de manera acceptable per a una part de les persones usuàries, però que existeix marge de millora en l'experiència d'ús.

6. Respecte al Portal de Transparència:

- Dues persones manifesten haver trobat la informació de manera satisfactòria.
- Dues persones indiquen no haver trobat la informació cercada.
- Tres persones no l'han utilitzat mai.

Aquestes dades suggereixen la necessitat de reforçar la difusió del Portal de Transparència i millorar-ne la localització i comprensió dels continguts.

7. Pel que fa a les sol·licituds d'accés a la informació:

- Les valoracions són diverses, amb opinions tant positives com negatives.
- Una de les persones participants expressa una clara insatisfacció amb la resposta rebuda.

8. Les opinions recollides relatives amb la comparació amb altres administracions, indiquen que:

- Quatre participants consideren que la plataforma és similar a la d'altres administracions.
- Tres participants la consideren pitjor i menys entenedora.

Aquest resultat reforça la necessitat de continuar avançant en la simplificació dels processos i en la millora de la usabilitat dels serveis digitals.

9. Comentaris oberts

Entre les aportacions qualitatives destaca especialment l'observació següent:

«Cal que milloreu molt la plana web i la seva usabilitat.»

Aquest comentari sintetitza la principal demanda detectada al conjunt de l'enquesta.



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Valoració de les aportacions i incorporació a l'Ordenança

Les aportacions rebudes es consideren rellevants i coherents amb els objectius de la futura Ordenança de transparència i administració digital.

En conseqüència, es proposa que el text normatiu incorpori o reforci els principis següents:

- Accessibilitat universal i disseny centrat en la persona usuària.
- Simplificació administrativa i reducció de barreres digitals.
- Millora contínua de la usabilitat dels serveis electrònics.
- Garantia d'assistència multicanal a la ciutadania.
- Transparència activa mitjançant informació clara, accessible i fàcilment localitzable.
- Avaluació periòdica de la qualitat dels serveis digitals i dels portals municipals.
- Impuls de mesures de suport per reduir la bretxa digital.

La tècnica de Transparència i Administració electrònica