

Codi Segur de Verificació: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2022_2664550
Data d'impressió: 09/05/2025 13:47:09
Pàgina 1 de 6

SIGNATURES

1.- Maria Àngels Suquet Fontana (TCAT), 15/06/2022 14:51
2.- Raquel Rius Garcia (TCAT), 16/06/2022 07:28
3.- Alfredo Mont de Rojas (TCAT), 16/06/2022 08:00
4.- Anna Soler Morales (TCAT), 16/06/2022 08:05
5.- Manuela Martín Garcia (TCAT), 16/06/2022 08:29



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient: X2019029039 / 12152019000003

Identificació de l'expedient

Informe de valoració sobre el procés de la consulta pública prèvia a l'elaboració de l'Ordenança de Transparència i Administració digital

Antecedents

1. L'actual Ordenança reguladora de l'administració electrònica a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols va ser aprovada pel Ple Municipal el dia 23 de febrer de 2012.
2. En posterioritat, s'han anant aprovant diverses normatives que han regulat aquesta matèria, com les lleis 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, entre d'altres, que han comportat un nou marc d'organització interna i de relació entre l'Ajuntament i la ciutadania.
3. A banda de l'establiment de la nova normativa també cal tenir en compte l'evolució en l'ús de les tecnologies de la ciutadania en general.
4. Es voluntat de l'Ajuntament adequar l'ordenança municipal reguladora d'aquesta matèria a la nova normativa, així com a la nova realitat social i jurídica, i millorar tant la gestió interna com la relació amb la ciutadania.
5. En data 23 de febrer de 2022 es va aprovar efectuar una consulta pública prèvia a l'elaboració de l'ordenança esmentada per recollir les aportacions ciutadanes en aquesta matèria, d'acord amb el que disposa l'article 133 de la Llei 39/2015, reguladora de Transparència i

Codi de Verificació electrònica: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989

Codi Segur de Verificació: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2022_2664550
Data d'impressió: 09/05/2025 13:47:09
Pàgina 2 de 6

SIGNATURES
1.- Maria Àngels Suquet Fontana (TCAT), 15/06/2022 14:51
2.- Raquel Rius Garcia (TCAT), 16/06/2022 07:28
3.- Alfredo Mont de Rojas (TCAT), 16/06/2022 08:00
4.- Anna Soler Morales (TCAT), 16/06/2022 08:05
5.- Manuela Martín Garcia (TCAT), 16/06/2022 08:29



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Administració del procediment administratiu comú de les administracions
públiques.

6. L'esmentada consulta pública prèvia ha tingut una durada de 20 dies
hàbils, la qual ha finalitzat en data 17 de maig de 2022.

Aportacions de la ciutadania

Durant el termini de la consulta, s'han rebut 9 aportacions, de les quals es
desglossen tot seguit segons l'estructura de les preguntes:

1. La vostra relació amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols és:

Com a ciutadà: 8 respostes
Com a representant de l'entitat: 1 resposta

2. Heu utilitzat algun d'aquests serveis?

- a. Catàleg de tràmits: 5
- b. Portal de transparència: 3
- c. Registre telemàtic: 3
- d. Carpeta ciutadana: 3
- e. Cita prèvia: 2
- f. Notificació electrònica: 2
- g. Facturació electrònica: 1

3. Us sembla fàcil fer tràmits electrònics amb l'Ajuntament?

Bastant: 5
Una mica: 2
Gens: 2

4. Quin d'aquests elements creieu que dificulta més la utilització del servei

- El llenguatge usat: 2
- la dificultat de trobar els continguts del web: 5

Codi de Verificació electrònic: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989

Codi Segur de Verificació: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2022_2664550
Data d'impressió: 09/05/2025 13:47:09
Pàgina 3 de 6

SIGNATURES
1.- Maria Àngels Suquet Fontana (TCAT), 15/06/2022 14:51
2.- Raquel Rius Garcia (TCAT), 16/06/2022 07:28
3.- Alfredo Mont de Rojas (TCAT), 16/06/2022 08:00
4.- Anna Soler Morales (TCAT), 16/06/2022 08:05
5.- Manuela Martín Garcia (TCAT), 16/06/2022 08:29



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

- La necessitat de signatura electrònica: 4
- La complexitat de les plataformes: 1
- La necessitat de programes específics: 2
- La dificultat de treballar amb dispositius mòbils: 2
- La manca de seguretat en l'accés a determinats llocs webs: 1

5. En cas de dubte o incidència, quin servei creus que poden ser més útils?

- Canal d'atenció telefònic per a resoldre dubtes: 4
- Oficina d'atenció presencial d'assessorament i suport: 4
- Correu electrònic o consultes des del web: 3
- Manual i guies al web: 3

6. Si heu hagut d'utilitzar algun d'aquests serveis, expliqueu-nos com ho valoreu:

- Bo: 5
- Insuficient: 4

7. Si heu buscat informació al Portal de Transparència, l'heu trobat:

- Sí, l'heu trobat i de manera satisfactòria: 2
- He trobat la informació, però estava incompleta o no actualitzada o he hagut de demanar ajuda: 2
- No he trobat el que buscava: 2
- No l'heu utilitzat mai: 3

8. Si heu buscat la informació i no l'heu trobat, l'heu demanat expressament a través del dret d'accés a la informació pública?

- No: 6
- Sí: 1
- No contestat: 2

9. En cas que sí l'hagueu demanat, valoreu la satisfacció en aquest servei

- Bona: 2

Codi de Verificació electrònica: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989

Codi Segur de Verificació: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2022_2664550
Data d'impressió: 09/05/2025 13:47:09
Pàgina 4 de 6

SIGNATURES

1.- Maria Àngels Suquet Fontana (TCAT), 15/06/2022 14:51
2.- Raquel Rius Garcia (TCAT), 16/06/2022 07:28
3.- Alfredo Mont de Rojas (TCAT), 16/06/2022 08:00
4.- Anna Soler Morales (TCAT), 16/06/2022 08:05
5.- Manuela Martín Garcia (TCAT), 16/06/2022 08:29



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

10. En comparació amb les planes webs d'administració electrònica d'altres administracions públiques, la de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols la trobeu:

- Similar a altres administracions: 5
- Pitjor i menys entenedora: 3
- Millor i més entenedora: 1

11. Teniu algun altre comentari que us agradaria fer-nos arribar?

L'accés a la Carpeta Ciutadana és complicada (de vegades, manca seguretat, no detecta el certificat digital, i/o la contrasenya ha caducat)

Anàlisi de les aportacions

1a. Les aportacions rebudes han estat majoritàriament dels ciutadans (89%).

2a. El catàleg de tràmits és el més consultat de tot l'entorn web. Es conclou que facilita i ajuda per interrelacionar amb l'Administració.

3a. Les aportacions fan esment que tramitar electrònicament es bastant fàcil.

4a. La dificultat de trobar els continguts en el web és el que es creu més dificultós. En el cercador s'ha d'indicar expressament en quin entorn es vol cercar i, en el seu defecte, es cercarà en tots els entorns. La cerca queda dificultada pels enllaços i vincles amb altres entorns i la manera com es mostra la informació. En el cas que la informació estigui mostrada en format .pdf el cercador no la troba i la informació ha de ser entrada expressament mitjançant bases de dades.

Codi de Verificació electrònic: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989

Codi Segur de Verificació: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2022_2664550
Data d'impressió: 09/05/2025 13:47:09
Pàgina 5 de 6

SIGNATURES
1.- Maria Àngels Suquet Fontana (TCAT), 15/06/2022 14:51
2.- Raquel Rius Garcia (TCAT), 16/06/2022 07:28
3.- Alfredo Mont de Rojas (TCAT), 16/06/2022 08:00
4.- Anna Soler Morales (TCAT), 16/06/2022 08:05
5.- Manuela Martín Garcia (TCAT), 16/06/2022 08:29



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

5a. En cas d'incidència o dubte, la ciutadania prefereix una atenció més personal, ja sigui de manera telefònica o presencial en comptes d'un entorn web o un correu electrònic, i les persones quan han hagut de recórrer a aquest suport el resultat ha estat bo.

6a. A l'hora de cercar informació és difícil, atès que majoritàriament no la troben o no han trobat el que buscaven. Fa palesa la necessitat de millorar el cercador així com la informació publicada de manera activa. Cal tenir en compte que l'estructura de la informació està marcada pel Portal de Transparència de l'Administració Oberta de Catalunya.

7a. La ciutadania no sol demanar quan no troba una informació a l'entorn web. Es pot concloure que hi ha desconeixement del dret d'accedir a la informació pública, sense que s'hagi de motivar la sol·licitud.

Tot i que quan es sol·licita aquesta informació expressament el servei es dona de manera satisfactòria.

8a. L'entorn web és similar a altres administracions. Si la comparació s'efectua amb entitats locals, la gran majoria d'aquestes estan adherides al Portal de Transparència de l'Administració Oberta de Catalunya, i l'estructura és la mateixa. El mateix entorn facilita la consulta i la familiarització de com es mostra la informació.

9a. En relació amb el comentari de la incidència amb la carpeta ciutadana, es va comprovar que realment hi havia una incidència que va comportar complicacions. Va ser solventada. En l'actualitat, s'està treballant per actualitzar l'entorn de la carpeta ciutadana que comportarà una millora en la relació i en l'accessibilitat.

Conclusions

Codi de Verificació electrònic: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989

Codi Segur de Verificació: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2022_2664550
Data d'impressió: 09/05/2025 13:47:09
Pàgina 6 de 6

SIGNATURES
1.- Maria Àngels Suquet Fontana (TCAT), 15/06/2022 14:51
2.- Raquel Rius Garcia (TCAT), 16/06/2022 07:28
3.- Alfredo Mont de Rojas (TCAT), 16/06/2022 08:00
4.- Anna Soler Morales (TCAT), 16/06/2022 08:05
5.- Manuela Martín Garcia (TCAT), 16/06/2022 08:29



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

1. Es prioritzarà i s'elaborarà de manera acurada el catàleg de tràmits de l'Ajuntament.
2. Caldrà millorar el cercador i publicar la informació de manera compatible amb aquesta eina.
3. Caldrà mantenir l'actualització de la informació publicada.
4. Donar més difusió per al coneixement del dret de la ciutadania a accedir a la informació pública.
5. Millorar la carpeta ciutadana.

El grup de treball d'Organització i Administració electrònica

Codi de Verificació electrònic: 5e312896-cdd1-4b73-8715-0d4b00ee0989