



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

Avaluació dels compromisos de qualitat de la carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Manlleu - ANY 2025

Els serveis que ofereix una administració pública han de respondre a les expectatives i necessitats de les persones usuàries del servei i de la ciutadania en general. En aquest sentit les cartes de serveis i, en concret, els compromisos de qualitat, ens han de permetre millorar el què fem i com ho fem. En conseqüència, els compromisos de qualitat han de respondre a aquells atributs en la prestació del servei que són rellevants i millorables des de la perspectiva de les persones usuàries.

La vigent [carta de Serveis de l'OAC](#) va ser aprovada el 18 de març del 2024 per tal de donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquesta Carta, disposa que anualment es publicarà en el portal de transparència i/o Seu electrònica un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat de la Carta, per aquest motiu mitjançant aquest document es fa difusió dels compromisos assolits.

La valoració dels compromisos s'ha realitzat principalment amb dues enquestes en línia enviades a totes les persones que van realitzar un tràmit en línia o van dirigir-se a l'OAC presencialment entre els mesos de maig a desembre del 2025:

Qüestionari de valoració de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Manlleu
(veure Annex I)

102 respostes

Qüestionari de valoració dels tràmits en línia de l'Ajuntament de Manlleu (veure Annex II)

254 respostes

A continuació s'analitzen les respostes de les valoracions que ha fet la ciutadania per a cada compromís de qualitat mitjançant tres blocs:

- a) Mitjana de puntuació de la ciutadania
- b) Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta
- c) Propostes de millora de qualitat



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 1 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



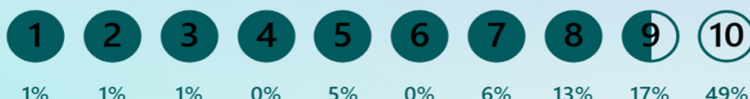
oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que la atès/a amb un mínim de 8 sobre 10.

1.a.- Mitjana de puntuació de la ciutadania:

Valoreu la qualitat de la informació rebuda per part de la persona que us ha atès a l'OAC

8.52



1.b.- Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta:

 Valoracions positives	 Valoracions negatives
Molt ben explicat, sense presses i explicant on ho puc trobar a la web	Manca de coneixement d'algun tràmit concret i haver de tornar
Destacant l'amabilitat, el respecte i la resolució del tràmit	Manca d'empatia i no entendre la petició
Bona informació de la ciutat per a nous residents	

1.c.- Propostes de millora de qualitat:

Tot i que en general la valoració és positiva i moltes persones n'han volgut deixar constància en les observacions també veiem que en alguns casos puntuals si que s'ha detectat manca de coneixement en l'atenció rebuda. Així les propostes de millora que caldria revisar aquest any 2026 són:

- Detectar i solucionar les mancances de coneixement de tràmits concrets per part dels gestors/es OAC.
- Revisar si les informacions de la web i els tràmits estan actualitzats amb llenguatge clar.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 2 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.

2.a.- Mitjana de puntuació de la ciutadania:



2.b.- Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta:

 Valoracions positives	 Valoracions negatives
Amabilitat Disposició a ajudar Bon tracte Facilitat i rapidesa en la gestió del registre	Manca de resolució del tràmit Poca paciència i falta d'empatia

2.c.- Propostes de millora de qualitat:

Igual que en la valoració del compromís anterior la valoració és positiva i moltes persones n'han volgut deixar constància en les observacions. Una de les principals queixes que ha anat sortint al comentaris ha sigut la manca de resolució del tràmit que han vingut a sol·licitar. En aquests casos però no podem saber de quin tipus de tràmits es tracta ja que la major part de gestions no es realitzen a l'OAC sinó a altres àrees. Així les propostes de millora que caldria revisar aquest any 2026 són:

- Detectar i revisar si les gestions que es realitzen a l'OAC es resolen en el termini corresponent.
- Revisar els protocols d'atenció a les persones sobretot en casos de situacions difícils.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

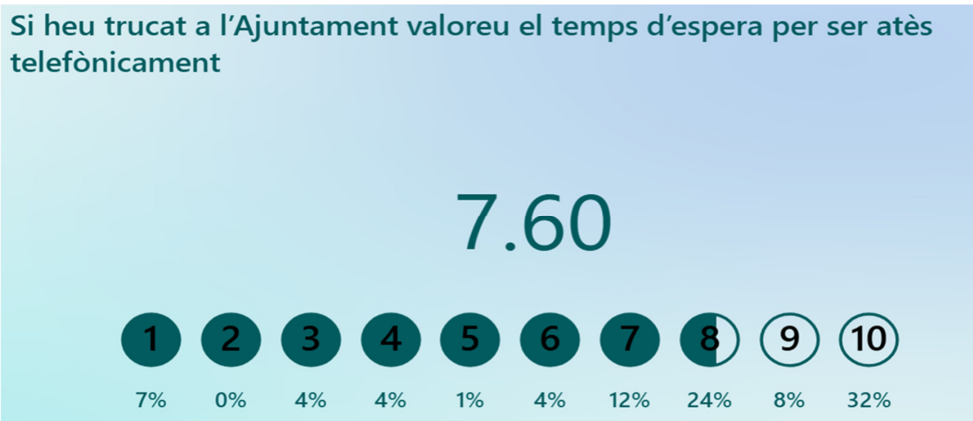
Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

3. Garantir que les persones usuàries valorin el temps d'espera per a ser atès/a telefònicament amb un mínim de 7 sobre 10.

3.a.- Mitjana de puntuació de la ciutadania:



3.b.- Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta:



Valoracions negatives

Molta espera perquè agafin el telèfon
Manca de resolució de la gestió per telèfon

3.c.- Propostes de millora de qualitat:

Totes les observacions aportades a l'enquesta es resumeixen en les queixes de molta espera per contactar amb l'Ajuntament i en la dificultat de solució directe de la informació o gestió sol·licitada, ja que actualment només hi ha una persona a centraleta mentre que la resta de personal de l'OAC està atenent presencialment.

Així les propostes de millora que caldria revisar aquest any 2026 són:

- Detectar tasques o gestions que es puguin automatitzar per tal d'alliberar temps a les persones que atenen presencialment i per tal que puguin atendre també telefònicament
- Revisar el model d'atenció telefònica de l'OAC i de l'Ajuntament per tal d'oferir un servei més àgil i ràpid de contacte de la ciutadania amb possible serveis externs.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 4 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



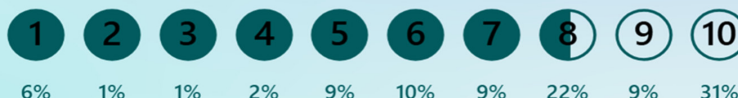
oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

4. Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació dels horaris d'atenció presencial amb un mínim de 7 sobre 10.

4.a.- Mitjana de puntuació de la ciutadania:

Valoreu l'adequació de l'horari d'atenció presencial de l'OAC: de dilluns a divendres de 9h a 14h i els mesos d'octubre a juny també els dimart...

7.54



4.b.- Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta:



Valoracions negatives

Caldria obrir a la tarda tot l'any i no tancar tardes de juny a setembre perquè les persones que treballen a la tarda no poden venir

A l'hora d'esmorzar marxa tothom i ningú atén

L'horari actual coincideix amb l'horari laboral partit de moltes persones. Haurien d'haver-hi més opcions a les tardes o migdies.

Suggereixo que es pugui començar l'atenció a les 8h del matí per tenir més marge les persones que treballen

4.c.- Propostes de millora de qualitat:

L'horari d'atenció presencial de l'OAC genera bastantes queixes per part de la ciutadania que té dificultats per dirigir-se a l'OAC ens els horaris actuals 9h a 14h i els dimarts de 16h a 18h (excepte els mesos de juny a setembre). Pel que fa a les queixes del tancament de l'estona de parada del personal de l'OAC que s'havia establert quan només hi havia atencions amb cita prèvia després de la crisi de la pandèmia de la covid19 ja es va resoldre i no es para l'atenció entre les 9h i les 14h. Així les propostes de millora que caldria revisar aquest any 2026 són:

- Analitzar la possible ampliació de l'horari d'atenció dels dimarts a la tarda amb obertura continuada de 9h a 18h per oferir un millor servei a la ciutadania.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 5 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

5. Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació i ubicació de l'espai de l'OAC amb un mínim de 7 sobre 10.

5.a.- Mitjana de puntuació de la ciutadania:

Valoreu l'espai destinat a la sala d'espera i d'atenció ciutadana de l'Ajuntament

7.74



5.b.- Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta:



Valoracions negatives

Espai massa just per la quantitat de ciutadans a atendre

La sala d'espera està a l'entrada del primer pis, no és una sala, és una zona de pas i no està adaptada

S'acumula molta gent en una sala petita

Dins de l'oficina no hi ha privadesa i tothom pot sentir les dades o informació que es parla

Mala ventilació

5.c.- Propostes de millora de qualitat:

La ubicació de l'OAC és un dels punts que més queixes s'han aportat destacant la manca d'espai de sala d'espera i la manca d'intimitat i discreció en l'atenció. Els últims anys també s'han incrementat els problemes amb l'acondicionament de l'espai amb problemàtiques importants del sistema de climatització. Així les propostes de millora que caldria revisar aquest any 2026 són:

- Dissenyar i posar en funcionament un nou espai d'atenció ciutadana, tal i com està previst al PAM 2024-2027.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 6 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

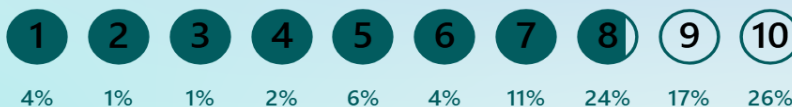
6. Garantir que les persones usuàries valorin que la informació sobre el tràmit al web sigui prou entenedora amb un mínim de 7 sobre 10.

En aquest cas vam valorar aquest compromís mitjançant dues preguntes diferents per tal de detectar si la informació del tràmit anava relacionat amb la facilitat de tramitació, aspecte que veiem que dona un resultat molt similar.

6.a.- Mitjana de puntuació de la ciutadania:

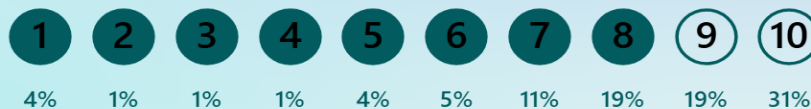
Valoreu si la informació de la fitxa del tràmit que heu realitzat era comprensible i ha resolt els vostres dubtes

7.78



Valoreu la facilitat de la tramitació en línia: si heu pogut seguir els passos i finalitzat el tràmit correctament de manera autònoma.

7.95



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 7 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

6.b.- Observacions que algunes persones han aportat a l'enquesta:



Valoracions negatives

El problema radica que majoritàriament no es dona resposta a l'instància: és una falta de respecte cap al ciutadà

Encara no he pogut acabar el tràmit i ningú s'ha posat en contacte amb mi

Costa una mica trobar el que busques

La informació de la fitxa no es correspon amb la documentació que després et demanen físicament des de les oficines.

La web de tràmits és molt poc àgil, gens intuïtiva i per trobar el tràmit que necessites el suport dels tècnics que, molt amablement, t'ajuden

Després de fer 2 cops la instància, amb setmanes de per mig entre elles, no he obtingut cap resposta en relació a aquesta.

Especificar més la informació sense paraules formals

Fitxa comprensible, però la resposta que se'm va donar no s'ha complert.

Encara no he resolt el tràmit i no he aconseguit parlar amb ningú. Sempre s'han quedat el nom i telèfon però mai m'han trucat.

Un cop he accedit a l'arxiu amb la resposta sí que era entenedora, però costa accedir a l'arxiu, hauria de ser més directe.

La resposta del tràmit és excessivament lenta.

La comprensió era una mica complexa entendre com s'havia de col·locar la informació de la sol·licitud

Si és un tràmit online, la documentació podria ser amb un pdf emplenable que es pogués signar digitalment i no haver d'imprimir, firmar i escanejar.

Amb la nova web de tràmits, quan ens arriba un avís de notificació electrònica, ens arriba amb 4 mails diferents (2 dirigits a persona jurídica i 2 a la persona física-representat) i això confon i/o fa que hagi d'obrir-los tot per si de cas (molta pèrdua de temps per obrir 4 cops el mateix document).

Resulta molt fàcil realitzar les instàncies i/o sol·licituds en línia, no obstant, no s'obté resposta i, per tant, és com si no haguessis sol·licitat res.

No em deixava signar i vaig perdre tota la tarda i un matí i vaig acabar venint a signar en persona.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 8 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

6.c.- Propostes de millora de qualitat:

Tot i una valoració molt positiva del portal de tràmits en línia de l'Ajuntament, la comprensió i la usabilitat de la tramitació per part de tots els perfils de la ciutadania difereix molt en funció de la cultura digital de cadascú. Així les propostes de millora que caldria revisar aquest any 2026 són:

- Analitzar i redissenyar la informació del tràmit amb comunicació clara: eliminant llenguatge formal i administratiu i inserint infografies didàctiques en les explicacions del tràmit.
- Gestionar de manera més eficient i personalitzat l'assessorament digital de les persones que tinguin dificultats a l'hora de realitzar un tràmit.

7. Garantir que almenys el 90% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament.

La valoració d'aquest compromís no s'ha pogut valorar amb l'enquesta ni amb dades objectives sinó que l'indicador es revisa de manera permanent.

El portal <https://tramits.manlleu.cat> permet realitzar el 100% dels tràmits de l'Ajuntament telemàticament.

Des de l'OAC es vetlla per detectar qualsevol nou tràmit municipal i que estigui disponible a la seu electrònica en tot moment.

8. Garantir que les persones usuàries que han sol·licitat cita prèvia siguin ateses en menys de 5 minuts un cop arriben a l'OAC.

La valoració d'aquest compromís no s'ha pogut valorar amb l'enquesta ni amb dades objectives sinó que l'indicador es revisa de manera permanent.

La gestió diària de l'OAC en diverses cues d'atenció:

- Taules d'atenció de cites de Padró
- Taules d'atenció de cites generals
- Taules d'atenció que venen sense cita

ja garanteix que les cites prèvies s'atenguin pràcticament sempre a l'hora que correspon, tot i que podem trobar moments puntuals que per incidències dels programes informàtics o perquè la cita anterior s'hagi allargat més del compte pugui haver-hi uns minuts més d'espera.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 9 de 10



SIGNAT PER

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana
EVA FONT RABASSEDA
9/7/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Expedient 150247C



oficina d'atenció
ciutadana
manlleu

9. Garantir que almenys en el 90% dels casos el temps d'espera per a rebre cita prèvia sigui inferior a 4 dies hàbils.

La valoració d'aquest compromís no s'ha pogut valorar amb l'enquesta ni amb dades objectives sinó que l'indicador es revisa de manera permanent.

En més del 90% dels tipus de tràmits amb cita prèvia que es sol·liciten el termini és inferior a 4 dies, ja que al haver-hi també la opció de dirigir-se a l'OAC sense cita no hi ha tanta demanda. Moltes vegades però també veiem que les persones reserven cita prèvia a mig termini (1 o 2 setmanes vista) per tal d'organitzar-se millor el seu temps i no perquè no hi hagi dies disponibles.

Pel que fa a les cites prèvies d'altres o canvis de domicili de Padró el volum de les demandes és molt gran i amb moltes casuístiques complicades que requereixen una atenció més especialitzada i que provoca que el temps d'espera sigui d'aproximadament 10 dies de mitjana.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AQM2 TCLN MTFV K4WX

Avaluació 2025 - SEFYCU 192078

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 10 de 10