

QÜESTIONARI SOBRE SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

Benvolgut/da col·laborador/a:

Aquesta enquesta té com a objectiu conèixer la seva opinió sobre la simplificació dels tràmits administratius. Completar-la li portarà només uns minuts. No hi ha respostes correctes o incorrectes; li demanem que respongui amb sinceritat, segons la seva experiència i opinió.

Gràcies per la seva participació.

BLOC 1. PERFIL BÀSIC I CONTEXT

(1) Quin és el seu sexe?

- ☐ Masculí
- ☐ Femení
- ☐ Ns/Nc

(2) Quina edat té?

(3) On resideix habitualment?

- ☐ Palma
- ☐ Mallorca (excepte Palma)
- ☐ Menorca
- ☐ Eivissa

- ☐ Formentera
- ☐ No resideixo a Illes Balears

(4) Quin és el seu lloc de naixement?

- ☐ Illes Balears
- ☐ Espanya (excepte Illes Balears)
- ☐ Europa (excepte Espanya)
- ☐ Resta del món
- ☐ Ns/Nc

(4bis) En cas de seleccionar “Resta del món” en la pregunta 6. Quin és el seu país de naixement?

(5) Quants anys duu vivint a les Illes Balears?

- ☐ Menys d'1 any
- ☐ D'1 a menys de 3 anys
- ☐ De 3 a menys de 6 anys
- ☐ De 6 a menys de 10 anys
- ☐ 10 o més de 10 anys
- ☐ Tota la vida
- ☐ Ns/Nc

(6) Marqui els sistemes d'identificació digital dels quals disposa:

- ☐ Certificat electrònic
- ☐ Cl@ve PIN
- ☐ Cl@ve permanent

- ☐ DNI electrònic
- ☐ Cap
- ☐ Ns/Nc

BLOC 2. RELACIÓ GENERAL AMB L'ADMINISTRACIÓ

(7) PREGUNTA DE FILTRE. En cas de seleccionar “No he realitzat cap tràmit”, no completa el qüestionari. En el darrer any, ha realitzat vostè algun tràmit directament amb una de les següents administracions públiques (en nom propi o en representació de tercers)?

En cas afirmatiu, ordeni de l'1 fins a un màxim de 4 les administracions amb les quals hagi realitzat majoritàriament els seus tràmits.

- ☐ Ajuntaments
- ☐ Consells Insulars
- ☐ Comunitat Autònoma de les Illes Balears
- ☐ Estat
- ☐ He realitzat tràmits, però desconec amb quina Administració
- ☐ No he realitzat cap tràmit
- ☐ Ns/Nc

(8) Quin tipus de tràmits ha realitzat en el darrer any? Pot triar-ne més d'un.

- | | |
|--|---|
| ☐ Sol·licituds de cites prèvies | ☐ Queixes, suggeriments o reclamacions |
| ☐ Ajudes, subvencions o beques | ☐ Consulta d'expedients |
| ☐ Imposts, taxes o multes | ☐ Sol·licitud d'inscripció a processos selectius |
| ☐ Llicències o permisos | ☐ Altres |
| ☐ Certificats administratius | ☐ Ns/Nc |
| ☐ Tràmits amb la Seguretat Social | |

(9) En quins àmbits ha realitzat tràmits en el darrer any?

- | | |
|--|------------------------------------|
| ☐ Sanitat | ☐ Habitatge |
| ☐ Educació | ☐ Hisenda |
| ☐ Dependència i afers socials | ☐ Treball |

- | | |
|---|---|
| ☐ Empresa | ☐ Cultura |
| ☐ Turisme | ☐ Esport |
| ☐ Transport | ☐ Funció Pública |
| ☐ Agricultura, ramaderia i pesca | ☐ Ns/Nc |
| ☐ Medi ambient (recursos hídrics,
residus...) | |

(10) En general, com valora l'agilitat de la resposta administrativa en els tràmits realitzats?

	Molt àgil	Bastant àgil	Ni àgil ni lent	Bastant lent	Molt lent	Ns/Nc
Ajuntament						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estat						

(11) En general, com valora la complexitat de la resposta administrativa en els tràmits realitzats?

	Molt fàcil	Bastant fàcil	Ni fàcil ni difícil	Bastant difícil	Molt difícil	Ns/Nc
Ajuntament						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estat						

BLOC 3. CANALS DE RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ

(12) Quin canal utilitza normalment per a realitzar tràmits administratius? Ordeni d'1 (el canal més utilitzat) fins a màxim 3 (el canal menys utilitzat) opcions.

- ☐ Presencial
- ☐ Internet o seu electrònica
- ☐ Telèfon (cridada)
- ☐ Gestoria
- ☐ Representant o intermediari
- ☐ Aplicació mòbil (ChatBox, Whats App...)
- ☐ Altres
- ☐ Ns/Nc

(13) Per què utilitza principalment aquest canal? Marqui un màxim de 2 opcions.

- ☐ Es més ràpid
- ☐ Es més fàcil
- ☐ Rep assessorament
- ☐ És l'únic que conec
- ☐ És el que m'inspira més confiança
- ☐ Tenc dificultats amb els altres canals
- ☐ Depèn del tràmit
- ☐ Altres
- ☐ Ns/Nc

BLOC 4. COMPLEXITAT I CLARETAT DELS TRÀMITS

(14) Creu que és útil la informació que ofereix l'administració per a la realització de tràmits de manera àgil?

	Molt útil	Bastant útil	Regular	Poc útil	Gens útil	Ns/Nc
Ajuntament						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estat						

(15) Considera que l'Administració li sol·licita, des del seu punt de vista, documentació excessiva o innecessària per a la realització dels tràmits?

	Sovint	A vegades	Gairebé mai	Mai	Ns/Nc
Ajuntament					
Consell Insular					
Comunitat Autònoma					
Estat					

(16) Com valora els terminis per a resoldre els tràmits administratius?

	Molt raonables	Raonables	Normals	Llarg	Molt llarg	Ns/Nc
Ajuntament						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estat						

(17) Sol saber a quina administració dirigir-se per a realitzar cada tràmit?

- ☐ Sí
- ☐ A vegades
- ☐ No
- ☐ Ns/Nc

(18) Quines dificultats troba en realitzar tràmits administratius? Ordeni d'1 (major dificultat) fins a màxim 4 (menor dificultat) opcions.

- ☐ Falta d'informació clara
- ☐ Formularis complexos
- ☐ Massa documents requerits
- ☐ Problemes tècnics a la web
- ☐ Temps d'espera de resposta llarg
- ☐ Dificultat per a aconseguir cita
- ☐ Problemes d'identificació
- ☐ Dificultat per a adjuntar documentació
- ☐ Dificultat per a trobar els tràmits
- ☐ Cap de les anteriors
- ☐ Ns/Nc

(19) En quina mesura necessita ajuda d'una altra persona o d'una gestoria per a completar un tràmit?

- ☐ Sempre
- ☐ Sovint
- ☐ A vegades
- ☐ Gairebé mai
- ☐ Mai
- ☐ Ns/Nc

(20) Considera que l'administració ofereix suficient ajuda quan una persona té dificultats per a tramitar?

	Sí, clarament	Sí, en part	No massa	No, en absolut	Ns/Nc
Ajuntament					
Consell Insular					
Comunitat Autònoma					
Estat					

(21) Creu que la simplificació administrativa hauria de ser una prioritat per al Govern de les Illes Balears?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Ns/Nc

(22) Quines mesures creu que ajudarien més a simplificar els tràmits administratius? Ordeni d'1 fins a màxim 3 opcions.

- | | |
|--|--|
| ☐ Reducció de la documentació requerida | ☐ Agilitat en els temps de resposta al ciutadà |
| ☐ Formularis més simples | ☐ Foment de la declaració responsable* com a eina d'agilització dels procediments |
| ☐ Claredat de les instruccions dels tràmits | ☐ Ns/Nc |
| ☐ Major atenció personalitzada | |
| ☐ Major coordinació entre administracions | |

* Declaració responsable: un formulari que el ciutadà signa on indica, sota la seva pròpia responsabilitat, que compleix prèviament amb totes les normes i requisits que exigeix la llei per a un tràmit concret.

BLOC 5. VALORACIÓ I SATISFACCIÓ GENERAL

(23) En general, quin grau de satisfacció té amb els tràmits administratius?

- ☐ Molt satisfet/a
- ☐ Satisfet/a
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfet/a
- ☐ Molt insatisfet/a
- ☐ Ns/Nc

(23.bis) PREGUNTA DE FILTRE. En cas de respondre “Insatisfet/a” o “Molt insatisfet/a” en la pregunta 23. Què li genera més insatisfacció en un tràmit administratiu?

	El temps d'espera	La documentació que demanen	La dificultat per a entendre-ho	La falta d'informació	Els problemes tècnics	Haver d'acudir diverses vegades	Altres motius	Ns/Nc
Ajuntament								
Consell Insular								
Comunitat Autònoma								
Estat								

(24) En cas de respondre “Altres motius” en la pregunta 23.bis. Indiqui quin és l'altre motiu d'insatisfacció (si ho desitja).

(25) Si hagués de posar una nota general al funcionament administratiu quant a la simplificació dels tràmits, quina posaria? Valori de 0 (funcionament molt dolent) a 10 (funcionament immillorable), en funció de l'administració en qüestió.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Ajuntament												
Consell Insular												
Comunitat Autònoma												
Estat												

BLOC 6. ALTRES QÜESTIONS

(26) Quin és el seu nivell màxim d'estudis finalitzats?

- ☐ Sense estudis / Primària incompleta
- ☐ Primària
- ☐ ESO / Secundària Obligatoria
- ☐ Batxillerat / FP de Grau Mitjà
- ☐ FP de Grau Superior
- ☐ Universitaris (grau/licenciatura)
- ☐ Màster/Doctorat

(27) Quina és la seva situació laboral actual?

- ☐ Treball per compte d'altri
- ☐ Treball per compte propi
- ☐ En atur (cercant feina)
- ☐ Estudiant
- ☐ Jubilat/da
- ☐ Tasques de la llar / cures no remunerades
- ☐ Incapacitat / baixa de llarga durada
- ☐ Una altra
- ☐ Ns/Nc

(28) Quants ingressos bruts anuals va rebre l'any 2025?

- ☐ Menys de 18.000€
- ☐ 18.000€ - 25.000€
- ☐ 25.001€ - 35.000€
- ☐ 35.001€ - 50.000€
- ☐ 50.001€ - 75.000€
- ☐ Més de 75.000€
- ☐ Ns/Nc

Gràcies per la seva col·laboració!
