

**II INFORME D'AVALUACIÓ *EX POST*  
DEL COMPLIMENT DE LES  
OBLIGACIONS DE LA LLEI 19/2014 DE  
TRANSPARÈNCIA, ACCÉS A LA  
INFORMACIÓ PÚBLICA I BON GOVERN**

**Grups d'interès, bon govern, bona  
administració, qualitat normativa i  
sistema de garanties**

**Juli Ponce  
Manuel Villoria**

**Abril 2017**

Resum executiu.....	4
Introducció.....	10
1. Metodologia .....	13
1.1 Qüestionaris .....	13
1.2 Entrevistes .....	17
1.3 Anàlisi de les agendes dels alts càrrecs.....	18
2. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al control i regulació dels grups d'interès .....	20
3. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al bon govern: codis de conducta d'alts càrrecs i principis ètics en les convocatòries de subvencions i contractes.....	36
3.1 Marc teòric i normatiu.....	36
3.2 Anàlisi del qüestionari.....	44
3.3 Anàlisi de contingut dels codis ètics enviats.....	48
3.4 Principis ètics i regles de conducta en les bases de convocatòries de subvencions i contractes.....	54
4. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al dret a una bona administració: cartes de serveis i avaluació permanent dels serveis .....	64
4.1 Marc teòric i normatiu.....	64
4.2 Qüestionari.....	72
4.3 Anàlisi de contingut de les cartes de serveis .....	78
5. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al bon govern i la millora de la qualitat normativa.....	88
5.1 Marc teòric i normatiu.....	88
5.2 Anàlisi del qüestionari .....	89
6. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al Govern Obert ....	97
6.1 Marc teòric i normatiu.....	97

6.2	Anàlisi de resultats del qüestionari .....	101
7.	Avaluació del compliment de les obligacions relatives al sistema de garanties 109	
7.1	Marc teòric i normatiu.....	109
7.2	Anàlisi del qüestionari i entrevistes relacionades .....	110
8.	Conclusions i recomanacions .....	118
8.1	Conclusions.....	118
8.2	Recomanacions .....	121
A.	Recomanacions relatives als grups d'interès .....	121
B.	Recomanacions relatives al bon govern .....	122
C.	Recomanacions relatives a la bona administració .....	123
D.	Recomanacions relatives a la qualitat normativa .....	123
E.	Recomanacions relatives al govern obert .....	124
F.	Recomanacions relatives al sistema de garanties .....	124
G.	Recomanacions relatives al procés d'avaluació.....	124
	Annex 1: Resum de les entrevistes .....	126
1.	Entrevista amb la senyora Paula Ortí, cap de l'Àrea de la Millora de la Regulació del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya	126
2.	Entrevista amb el senyor Xavier Bernadí i Gil, director general de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.....	131
3.	Entrevista amb senyora Meritxell Masó, Secretària de Funció Pública de la Generalitat de Catalunya .....	134
	Annex 2: Respostes obertes qüestionaris .....	137

## Resum executiu

L'avaluació duta a terme el 2017 ha permès observar una lleugera millora respecte al 2016 pel que fa al compliment de les obligacions previstes a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern per les diferents entitats i organismes avaluats.

Les conclusions que es recullen a l'informe estan estretament vinculades a les dades aportades pels subjectes avaluats la qual cosa en alguns casos pot donar lloc a errors provocats per la baixa qualitat de la informació facilitada o per la diferent comprensió de la llei pels diversos ens avaluats.

Des del punt de vista metodològic també cal destacar que el nivell de resposta dels qüestionaris per part dels ajuntaments ha estat del 69,41%. Tot i que és sensiblement superior al de 2016, l'increment és lleuger i insuficient i en tot cas no respon al deure de les autoritats i el personal al servei de les administracions, les entitats i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació de la llei de col·laborar amb el Síndic de Greuges en l'elaboració dels informes d'avaluació previst a l'article 93.2 de la llei.

Respecte al compliment de les obligacions relatives als grups d'interès en l'àmbit local, únicament els ajuntaments de Sant Cugat i Terrassa, disposaven de registre de grups d'interès, mentre que en el cas de Blanes i Manlleu si bé varen ser creats, amb posterioritat varen ser suprimits. Naut Aran també va crear un registre de grups d'interès però ha decidit substituir el seu registre pel Registre de Grups d'Interès de Catalunya. Sant Cugat i Terrassa comptaven amb 3 grups inscrits cada un i Naut Aran 5, a principis de maig de 2017.

L'anàlisi realitzada de les anotacions a les agendes dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat ha permès observar que faciliten molt poca informació del contingut de les reunions amb els grups d'interès amb un ús freqüent d'expressions genèriques com ara "reunió" o "reunió de treball" o "seguiment de projectes" de manera que no es pot conèixer quina ha estat l'activitat d'influència desenvolupada pel grup d'interès.

Les inscripcions en el registre de grups d'interès de l'Administració de Catalunya són de qualitat.

El compromís dels grups d'interès d'inscriure's en el termini de 10 dies amb posterioritat a la reunió mantinguda amb l'alt càrrec que preveu el codi de conducta dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat sembla no complir-se. Un 71% dels casos analitzats no han complert aquesta obligació transcorregut el termini fixat.

El portal d'accés electrònic al registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat permet trobar tota la informació relativa als grups d'interès inscrits tot i que podria millorar sensiblement la seva usabilitat per fer més senzilla la cerca i consulta de les dades inscrites.

En relació al bon govern i, en particular als codis de conducta dels alts càrrecs, el 2016 s'ha triplicat el nombre de subjectes avaluats que disposen d'un codi de conducta dels alts càrrecs respecte a l'any anterior passant de 20 codis a 60. Això no obstant, els ajuntaments que disposen de codi de conducta són poc més del 6% del total de municipis catalans.

Aquesta situació pot ser explicada per l'espera que hagin adoptat els ajuntaments a què s'aprovi el Codi ètic dels electes locals i el Codi ètic del Sector Públic en procés d'elaboració al llarg de 2016.

En aquest apartat cal destacar particularment l'aprovació del Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat per Acord GOV/82/2016, de 21 de juny. Posteriorment, en aplicació del que es disposa s'han impulsat diferents actuacions per a la seva implementació i s'ha constituït el Comitè Assessor d'Ètica Pública encarregat de vetllar pel seu compliment i per donar assessorament als alts càrrecs en la seva aplicació. Hi ha hagut una adhesió generalitzada dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat al Codi de conducta.

Per a l'avaluació de la qualitat dels codis s'han desenvolupat uns criteris basats en el contingut de la Llei 19/2014, de 29 de desembre i en els paràmetres internacionals relatius als marcs d'integritat pública (principis ètics i regles de

conducta coherents amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre; elements mínims com ara publicitat de l'agenda, definició dels conflictes d'interès i garanties d'imparcialitat en l'exercici del càrrec; existència d'un sistema explícit d'adhesió al codi; creació d'un Comitè d'ètica; existència de mecanismes de denúncia dels incompliments del codi amb protecció al denunciador i règim de sancions per incompliment).

Tenint presents aquests criteris s'ha pogut observar que únicament el codi ètic dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat compleix amb tots els criteris i que els codis ètics de la majoria dels ajuntaments avaluats només compleixen amb el primer criteri (principis ètics i regles de conducta coherents amb la Llei 19/2014) i de manera parcial amb el segon (excepte pel que fa a la publicitat de l'agenda).

Només 7 consells comarcals han aprovat codis de conducta dels alts càrrecs i la resta de subjectes avaluats no n'han aprovat cap el 2016 tot i que alguns d'ells prèviament ja havien adoptat algun document amb compromisos ètics dels seus responsables.

Pel que fa als principis ètics i regles de conducta en les bases de convocatòries de subvencions, l'Administració de la Generalitat ha aprovat l'Acord GOV/85/2016, de 28 de juny amb un model tipus de bases reguladores dels procediments per a la concessió de subvencions en règim de concurrència competitiva que inclou aquests principis. En l'àmbit local són pocs els municipis que han incorporat els principis ètics en les bases de les convocatòries de subvencions. On s'ha produït un canvi més substancial ha estat en els municipis més grans. La Generalitat, amb el seu model de tipus de bases reguladores dels procediments per a la concessió de subvencions ha facilitat enormement la feina per a les convocatòries de subvencions.

Respecte a la inclusió de principis ètics i regles de conducta en les licitacions, tot i que el 2016 s'ha incrementat el nombre de contractes que incorporen els principis ètics previstos a la Llei 19/2014, de 29 de desembre respecte a 2016, encara representen un percentatge baix del total de contractes licitats a Catalunya. En el cas dels contractes l'Administració de la Generalitat ha adoptat

una clàusula ètica i alguns ajuntaments ja les inclouen en els seus contractes. Les guies per a la redacció dels plecs dels contractes elaborades per la Junta Consultiva de Contractació Administrativa només fan una referència genèrica a aquesta qüestió remetent-se al que concreti cada òrgan de contractació .

Pel que fa al compliment de les obligacions sobre el dret a una bona administració, la Generalitat ha elaborat uns criteris bàsics sobre el contingut de les cartes de serveis, tramés a les direccions de serveis/àrees d'organització i actualment s'estan elaborant unes instruccions de la CITGO, sobre l'aprovació i la publicació de les cartes de serveis a l'Administració i les entitats del sector públic.

Hi ha una forta pujada en el nombre de cartes de serveis aprovades en tots els tipus de municipis. Pel que fa a la resta d'ens, com en casos anteriors, les respostes tendeixen a ser més elevades. Això no obstant, el 2016 només existeixen 298 cartes de servei adaptades als requisits de la Llei 19/2014, de 29 de desembre. Això no obstant, aquestes dades estan clarament inflades en els ajuntaments i universitats que no han facilitat informació específica sobre les cartes de serveis aprovades.

L'avaluació de les cartes de servei és encara molt baixa, en alguns casos el que s'avalua són cartes elaborades amb caràcter previ a la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

L'anàlisi de les cartes de serveis dut a terme ha permès observar que només en 4 dels 23 casos analitzats, les cartes reuneixen els dos requisits de la llei (aprovació normativa i el contingut mínim) i en els altres 19 casos, la casuística és variada, però per una raó o altra no s'acaba de complir al 100% la llei. En alguns casos, de forma flagrant, perquè ni s'ha aprovat com a norma (o al menys no consta en la recerca feta) ni el seu contingut és conforme a la llei i, en la resta, bé perquè el seu contingut no és totalment ajustat a la llei i/o no han estat aprovades formalment com a normes de caràcter reglamentari.

Les enquestes, en general, no es publiquen adequadament i no donen informació suficient sobre els resultats. Cal esperar que aquesta situació canviï i poc a poc

es vagi generant la interacció positiva entre preguntes, respostes, control ciutadà i millores en els serveis.

Respecte al compliment de les obligacions sobre el bon govern i la millora de la qualitat normativa, les dades obtingudes reflecteixen un ascens en els percentatges de resposta dels municipis tot i que les dades obtingudes no són de qualitat.

Els municipis més grans han experimentat un increment molt gran de l'activitat reglamentària i, alhora, la consolidació d'uns números que indiquen que els avenços en la implementació d'aquestes regles sobre qualitat normativa és relativament baixa. Pel que fa a la Generalitat s'ha fet un esforç a favor de la implementació de les normes de qualitat normativa de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

Respecte al compliment de les obligacions relatives al govern obert, en total, 391 municipis reconeixen que tenen aquest tipus d'instruments de canalització de les demandes ciutadanes i les seves preferències. Això no obstant, una gran part de les respostes connecten el govern amb els canals tradicionals de participació tot i que també s'han pogut identificar experiències innovadores de gran interès. Pel que fa a la resta de subjectes, l'anàlisi de les respostes facilitades indiquen que tenen instruments per canalitzar els suggeriments i preferències ciutadanes i, malgrat els resultats són dispersos, en general s'observa que s'està avançant significativament en aquest àmbit per exemple en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

En conjunt, es pot dir que, efectivament, els canals de participació s'expandeixen a un ritme lent i amb qualitat força diversa. És cert que en la majoria dels casos no reuneixen tots els requisits que la norma estableix, però el progrés en els municipis i ens que s'ho prenen seriosament és evident.

El règim sancionador pràcticament segueix sense utilitzar-se. L'Administració de la Generalitat ha determinat per reglament l'òrgan competent per instruir el procediment sancionador en cas que el responsable de la infracció sigui alt càrrec. Però, l'òrgan sancionador col·legiat previst a l'art. 89.2 de la Llei 19/2014 no està constituït.



El procediment de mediació previst a la Llei 19/2014, de 29 de desembre té un ús i una funcionalitat limitada. Això no obstant, pot ser particularment útil en determinades circumstàncies com ara quan hi ha una relació continuada entre els interessats.

El Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes i l'Oficina Antifrau de Catalunya no ha tramitat cap denúncia el 2016 com a conseqüència de cap queixa o escrit respecte a actes expressos o presumptes que hagin impedit o limitat els drets reconeguts per la Llei 19/2014, de 29 de desembre o per omissions produïdes derivades d'obligacions establertes per l'Administració pública.

En conclusió, la implementació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre continua, amb un ritme força acceptable en certes àrees, mentre que en altres el ritme és menor per les dificultats i els reptes tècnics i pressupostaris que comporta, així com pel canvi cultural requerit.

La Generalitat està fent un esforç molt destacable en la implementació de la norma, auxiliant a més a ens amb menys recursos perquè puguin complir amb les múltiples obligacions que la Llei 19/2014, de 29 de desembre genera.

No obstant això, hi subjectes obligats on la implementació de la norma, tot i les ajudes que reben, és bastant deficient. Aquí, com a factor explicatiu, juguen un paper clau les diferències de capacitat humana i pressupostària entre els ens locals menors i els de major dimensió. Però els exemples de petits municipis que compleixen de forma extensa amb la norma indiquen que no és només un problema de capacitats i competències, sinó també de voluntat política i selecció de prioritats estratègiques. A més, és de destacar que una part important dels ens públics no territorials han continuat fent un esforç molt seriós des de l'entrada en vigor de la llei per aplicar-la i aconseguir que compleixi amb els seus objectius.

## Introducció

El present informe té com a objectiu exposar, de forma sintètica i sistemàtica, els resultats del segon procés d'avaluació *ex post* de la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya. Aquesta avaluació, és obligatòria de conformitat amb l'art. 91 de la Llei, havent d'abarcant diversos aspectes:

Article 91

Avaluació de la Llei

Resten subjectes a avaluació el compliment de les obligacions de transparència establertes pel títol II, les disposicions relatives al dret d'accés a la informació pública establertes pel títol III, els deures derivats del Registre de grups d'interès regulat pel títol IV, les obligacions i mesures de bon govern i govern obert establertes pels títols V i VI i l'aplicació del sistema de garanties establert pel títol VII.

L'avaluació ha d'ésser realitzada pel Síndic de Greuges d'acord amb l'article 92.1 de l'esmentada norma. A més, en el seu apartat 2, indica que "l'organisme avaluador ha d'establir els indicadors objectius que han de servir com a referència per a dur a terme la tasca avaluadora". Així mateix, l'article 93 assenyalava que ha de fer-ho de manera anual.

Aquesta tasca d'avaluació *ex post* segueix sent innovadora en el marc de les pràctiques de bona regulació a Catalunya. Per això, en aquest informe, en base al que s'ha après de l'any anterior, s'ha procedit a simplificar, encara més els qüestionaris, amb la idea sempre present d'evitar una càrrega de treball excessiva per als subjectes obligats per la Llei. En qualsevol cas, s'han mantingut preguntes essencials, garantint que, en conjunt, el document permet donar seguiment adequat a la tasca d'implementació de la Llei amb prou fiabilitat.

Cal tornar a assenyalar, com ja es va fer en la primera edició d'aquest informe, la manca d'experiència en l'avaluació *ex post* d'una norma legal d'aquestes característiques. La primera avaluació efectuada ha suposat situar-se en la línia del que s'està fent en altres països en el camp de l'avaluació *ex post* de normes

jurídiques i ha facilitat una experiència prèvia que ha estat de gran utilitat en aquesta segona edició per aprofundir en alguns aspectes<sup>1</sup>.

Des del punt de vista de l'àmbit subjectiu s'ha mantingut el criteri de l'any anterior. Així, s'han mantingut com a subjectes avaluables totes les Administracions públiques territorials i els organismes i ens públics catalans que la Llei 19/2014, de 29 de desembre considera com a subjectes obligats al seu article 3 i que tenen especial rellevància. No obstant, cal tenir present que les categories d'anàlisi dels Ajuntaments han canviat. També és necessari tenir present que el 2017 s'han obtingut dades relatives a tots els municipis inclosos els de menys de 500 habitants que havien estat exclosos de l'avaluació de 2016. En efecte, com es va recollir a l'informe de l'any passat "en aquesta etapa inicial de vigència de la Llei, i tenint en compte que la fase de treball de camp coincidia amb altres obligacions informatives i comptables per a l'Administració local, s'ha considerat oportú no sobrecarregar els ajuntaments de menys dimensió amb l'obligació de donar resposta a les demandes d'informació sobre el compliment de la Llei. Aquesta decisió no condiona, però, futures avaluacions".

AA. Ajuntaments.
A – Ajuntaments més grans de 20.000 habitants (en 2016 eren els de més de 50.000)
B - Entre 10.000 i 20.000 habitants (en 2016 eren d'entre 50.000 y 20.000)
C - Entre 10.000 i 5.000 habitants (en 2016 eren d'entre 20.000 y 5.000)
D - Entre 5.000 i 0 habitants (en 2016 no es computaren els municipis de menys de 500)
DD.- Diputacions
CC - Consells Comarcals

---

<sup>1</sup> Sobre l'avaluació ex post de normes jurídiques i l'experiència catalana de la llei de transparència, accés a la informació i bon govern en el panorama internacional, es pot consultar PONCE SOLÉ, J., y CERRILLO, A. (Coords), *Innovación en el ámbito del buen gobierno regulatorio: ciencias del comportamiento, transparencia y prevención de la corrupción*, INAP, Madrid, 2017.

CG.- Consell Generau D'Aran
EE. Entitats Supramunicipals
H - Universitats
GE. Generalitat de Catalunya
IRC- Entitats Reguladores o de control, amb
• Sindicatura de Comptes
• Consell Audiovisual de Catalunya
• Oficina Antifrau
• Autoritat Catalana de Protecció de Dades
• Síndic de Greuges
• Consell de Garanties Estatutàries

*Taula 1: Agrupació dels subjectes obligats objecte d'avaluació*

Pel que fa a l'àmbit objectiu, s'ha avaluat el compliment dels diferents títols de la Llei 19/2014, de 29 de desembre:

- bon govern: codis de conducta, principis ètics en la contractació pública i les subvencions;
- bona administració: cartes de servei i avaluació permanent dels serveis;
- bon govern i millora de la qualitat normativa;
- govern obert
- grups d'interès;
- sistema de garanties.

## 1. Metodologia

Per a dur a terme l'avaluació del compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, s'han utilitzat diferents tècniques:

### 1.1 Qüestionaris

S'ha enviat al conjunt dels subjectes avaluats un qüestionari conformat per 24 preguntes.

Aquesta tècnica ha experimentat un canvi significatiu respecte a l'any 2016. L'any passat es van enviar set qüestionaris (Q1 a Q7) a les diferents administracions públiques, amb un nombre total de 275 preguntes i ítems utilitzats, que van obligar els ens públics a un treball d'anàlisi i sistematització molt elevat i que, probablement per això, va generar un gran conjunt de respostes errònies o poc precises.

Enguany, s'ha enviat un únic qüestionari, unificant els previs. A més, el contingut del qüestionari s'ha adaptat en funció del tipus de subjecte.

Qüestionari per administració	AA	CC	CG	DD	ES	GE / CGE	IRC	UU
BG - Bon govern	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BA - Bona administració	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GO - Govern obert	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
RS - Règim sancionador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
QN - Qualitat normativa	✓		✓			✓		✓
Q7- Sistema garanties	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Taula 2: Distribució qüestionaris segons subjecte obligat

Com ja s'ha avançat s'ha disminuït sensiblement el nombre de preguntes. En particular, aquest any només s'han inclòs 234 preguntes al qüestionari. És a dir, tot just el 7% respecte a l'any anterior. Les preguntes seleccionades han estat les següents:

<b>Bon govern</b>	
<b>BG1</b>	1) S'ha aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs adaptat a la Llei catalana 19/2014?
<b>BG1-2</b>	Si la resposta és afirmativa, indiqueu, si us plau, el vincle d'internet on es pot consultar el codi o, si no n'hi ha, lliureu-ne una còpia en PDF emprant el següent formulari: <a href="http://bit.ly/AdjuntarDoc">bit.ly/AdjuntarDoc</a>
<b>BG2</b>	2) Quantes convocatòries de subvencions s'han fet?
<b>BG2-2</b>	En quantes convocatòries de subvencions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en les bases de les convocatòries?
<b>BG3</b>	3) Quantes licitacions s'han fet?
<b>BG3-2</b>	En quantes licitacions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals?
<b>BG4</b>	4) Quantes cartes de serveis adaptades als requisits de la Llei catalana 19/2014 s'han aprovat?
<b>Bona administració</b>	
<b>BA1</b>	1) Quantes cartes de serveis adaptades als requisits de la Llei catalana 19/2014 s'han aprovat?
<b>BA2</b>	2) En quantes de les cartes de serveis aprovades s'han introduït indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació?
<b>BA3</b>	3) Quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades?
<b>BA4</b>	4) Quantes vegades s'ha publicat el resultat de les enquestes?
<b>BA4-2</b>	Si la resposta és afirmativa, indiqueu, si us plau, el vincle d'internet on es pot consultar la/es carta/es de serveis o, si no n'hi ha, lliureu-ne una còpia en PDF emprant el següent formulari: <a href="http://bit.ly/AdjuntarDoc">bit.ly/AdjuntarDoc</a>

<b>Govern obert</b>	
<b>GO1</b>	1) Hi ha canals d'escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències de les persones?
<b>GO2</b>	2) Hi ha canals de participació en la presa de decisions?
<b>Règim sancionador</b>	
<b>RS1</b>	1) Nombre de denúncies presentades per ciutadans per suposats incompliments de la Llei catalana 19/2014
<b>RS2</b>	2) Nombre de procediments sancionadors incoats per incompliment de la Llei catalana 19/2014
<b>RS3</b>	3) Nombre de sancions imposades a alts càrrecs
<b>RS4</b>	4) Nombre de sancions imposades a empleats públics
<b>RS5</b>	5) Nombre de sancions imposades a altres persones físiques o jurídiques obligades per la Llei en matèria de transparència, grups d'interès, etc.
<b>RS5-2</b>	En cas de resposta afirmativa, especifiqueu quins:
<b>Qualitat normativa</b>	
<b>QN1</b>	1) Quantes ordenances/decrets o ordres s'han aprovat?
<b>QN2</b>	2) En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha dut a terme una avaluació d'impacte normatiu amb mesurament de càrregues administratives abans d'haver-se aprovat?
<b>QN3</b>	3) En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha avaluat l'aplicació de les normes per tal de verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat?

*Taula 3: Preguntes qüestionaris 2017*

De les 234 preguntes incloses al qüestionari el 2017, 16 estaven ja recollides en el qüestionari de l'any passat i les tres afegides tenen com a objectiu tenir una visió de conjunt del tràfic jurídic en les àrees que se sotmeten a anàlisi. En el quadre següent es poden veure les preguntes que s'han incorporat amb la corresponent del qüestionari passat.

<b>Preguntes/àmbit</b>	<b>Any 2016</b>	<b>Any 2017</b>
Govern Obert	Hi ha canals d'escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències dels ciutadans Q1-77	Hi ha canals d'escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències de les persones? GO1
Govern Obert	Hi ha canals de participació en la presa de decisió Q1-91	Hi ha canals de participació en la presa de decisions? GO2

Bon Govern		Quantes convocatòries de subvencions s'han fet?BG2
Bon Govern	En quantes ocasions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en les bases de convocatòries de subvencions Q3-2	En quantes convocatòries de subvencions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en les bases de les convocatòries BG3
Bon Govern		Quantes licitacions s'han fet? BG4
Bon Govern	En quantes ocasions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plec de clàusules contractuals- Q3-4	En quantes licitacions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plec de clàusules contractuals? BG5
Bon Govern	S'ha aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs adaptat a la Llei catalana 19/2014 Q3-1	S'ha aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs adaptat a la Llei catalana 19/2014? BG1
Bona Administració	Quantes cartes de serveis s'han aprovat- Q4-1	Quantes cartes de serveis adaptades als requisits de la Llei catalana 19/2014 s'han aprovat? BA1
Bona Administració	En quantes de les cartes de serveis aprovades s'han introduït indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació Q4-27	En quantes de les cartes de serveis aprovades s'han introduït indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació? BA 2
Bona Administració	Indiqui quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció... [A: només als usuaris dels serveis] Q5-4	Quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades? BA3
Bona Administració	Quantes vegades s'ha publicat el resultat de les enquestes- Q5-10	Quantes vegades s'ha publicat el resultat de les enquestes? BA4
Qualitat normativa	Nombre total d'ordenances/decrets o ordres aprovats Q6-1	Quantes ordenances/decrets o ordres s'han aprovat? QN1
Qualitat normativa	Nombre, acompanyat amb la seva identificació, d'ordenances/decrets o ordres en què s'ha dut a terme una avaluació d'impacte normatiu abans d'haver-se aprovat Q6-2  Nombre, acompanyat amb la seva identificació, d'ordenances/decrets o ordres en què s'hagi utilitzat una metodologia (com ara	Nombre d'ordenances/decrets o ordres en què s'ha dut a terme una avaluació d'impacte normatiu amb mesurament de càrregues administratives abans d'haver-se aprovat QN2



	l'standard cost model o similar) per mesurar les càrregues administratives  Q6-6	
Qualitat normativa	Nombre, acompanyat amb la seva identificació, d'ordenances/decrets o ordres en què hi hagi hagut una avaluació posterior a la seva entrada en vigor per verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat, i si s'escau, la conveniència de modificar-ne el contingut per raó de noves necessitats socials o econòmiques sobrevingudes  Q6-8	En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha avaluat l'aplicació de les normes per tal de verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat? QN3
Règim sancionador		Nombre de denúncies presentades per ciutadans per suposats incompliments de la Llei catalana 19/2014 RS1
	Nombre de procediments sancionadors incoats Q7-1	Nombre de procediments sancionadors incoats per incompliment de la Llei catalana 19/2014 RS2
	Nombre de sancions imposades a alts càrrecs  Q7-50	Nombre de sancions imposades a alts càrrecs RS3
	Nombre de sancions imposades a empleats públics Q7-51	Nombre de sancions imposades a empleats públics RS4
	Nombre de sancions imposades a altres persones físiques o jurídiques responsables  Q7-52-56	Nombre de sancions imposades a altres persones físiques o jurídiques obligades per la Llei en matèria de transparència, grups d'interès, etc. RS5

Taula 4: Comparativa preguntes qüestionari 2016-2017

## 1.2 Entrevistes

Seguint el criteri de l'informe previ, s'han realitzat una sèrie d'entrevistes amb subjectes d'especial rellevància per a la implementació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

En concret, s'han realitzat entrevistes amb:

- Sra. Paula Ortí, Cap de l'Àrea de la Millora de la Regulació del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya;
- Sra. Meritxell Masó, Secretària de Funció Pública de la Generalitat de Catalunya;
- Sr. Xavier Bernadí, Director general de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

Aquestes entrevistes han permès aprofundir en l'anàlisi del compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, aclarir punts i obtenir el punt de vista d'actors clau en les polítiques de transparència, bon govern i bona administració de Catalunya. Els resums de les entrevistes i informes d'actuació es recullen en l'annex 1, tot i que una gran part de les idees recollides s'incorporen al text central d'anàlisi realitzat.

### *1.3 Anàlisi de les agendes dels alts càrrecs*

Als efectes d'avaluar el compliment de les obligacions relatives als grups d'interès, s'ha analitzat la relació entre agendes d'alts càrrecs i el Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat.

Amb aquesta finalitat, s'han consultat aquestes agendes, contingudes en la pàgina web del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge.<sup>2</sup> En aquest web, es troben incloses per Departaments de la Generalitat (un total de 13).

---

<sup>2</sup>

[http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/pgov\\_carrecs\\_publics/codi-de-conducta-altos-carrecs-personal-directiu/publicitat-activa-derivada-del-codi-de-conducta-00001/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/pgov_carrecs_publics/codi-de-conducta-altos-carrecs-personal-directiu/publicitat-activa-derivada-del-codi-de-conducta-00001/)

En cada departament, s'han analitzat 4 de les anotacions fetes de reunions entre alts càrrecs i grups d'interès, procurant la diversitat de tipus de grups i que fossin dues de 2016 i dues de 2017, per a comprovar la correcció de les anotacions i, pel cas que el grup no estigués inscrit en el moment de la reunió, que la inscripció es fes en el termes del protocol descrit.

En total s'han revisat 52 anotacions a les agendes d'alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat que s'han contrastat amb les inscripcions al Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat.

\* \* \*

En el seu conjunt, la informació recollida permet tenir una visió general del grau de compliment de la llei bastant rigorós i fiable.

Això no obstant, les conclusions que es recullen a l'informe estan estretament vinculades a les dades aportades pels subjectes avaluats la qual cosa en alguns casos pot donar lloc a errors provocats per la baixa qualitat de la informació facilitada o per la diferent comprensió de la llei pels diversos ens avaluats.

Des del punt de vista metodològic també cal destacar que el nivell de resposta dels qüestionaris per part dels ajuntaments ha estat del 69,41%. Tot i que és sensiblement superior al de 2016, l'increment és lleuger i insuficient i en tot cas no respon al deure de les autoritats i el personal al servei de les administracions, les entitats i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació de la llei de col·laborar amb el Síndic de Greuges en l'elaboració dels informes d'avaluació previst a l'article 93.2 de la llei.

A continuació es procedirà a analitzar les respostes al qüestionari per àrees d'anàlisi. A més, en cada àrea s'introduiran informacions rellevants que s'hagin pogut extreure de les entrevistes als responsables públics corresponents. També es donarà informació de les novetats normatives rellevants en la matèria i s'inseriran els estudis específics que s'han fet d'àrees com la relativa al compliment del dret d'accés a la informació pública, l'elaboració de codis ètics, la posada en funcionament de mecanismes de participació o l'aprovació de les cartes de servei.

## **2. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al control i regulació dels grups d'interès**

Com ja es va indicar l'any passat, la Llei 19/2014, de 29 de desembre va ser la primera norma a l'Estat espanyol en regular l'activitat d'influència sobre els poders públics realitzada per persones físiques o jurídiques amb caràcter regular o professional; els anomenats grups d'interès o *lobbies*. Amb això, segueix un camí que nombroses democràcies han iniciat i que últimament ha produït un gran nombre de regulacions de diversa naturalesa i exigència en països del nostre entorn, la qual cosa demostra la importància que comença a tenir la regulació del lobby en les agendes polítiques sobre bon govern.

En qualsevol cas, la gran majoria dels països europeus no disposen d'una regulació integral del lobby, ni tampoc d'un sistema per registrar de forma sistemàtica els contactes entre llobbistes i decisors. En aquesta matèria, en termes generals, Europa no disposa de regulacions equivalents a les del Canadà o els Estats Units. Alhora, moltes de les normes existents no compleixen, per la seva configuració o per manca d'aplicació, la finalitat d'aportar transparència a les activitats dels grups d'interès.

No obstant això, Irlanda ha aprovat recentment un text normatiu que millora la regulació d'aquesta matèria i alguns països europeus –entre els quals, França i Lituània– estan elaborant propostes per canviar un marc regulador que s'ha mostrat ineficient. Alhora, les entitats corporatives i els llobbistes professionals s'estan compromentent a estàndards ètics més alts en les seves interaccions amb el govern i donen suport a les reformes, que poden millorar la seva reputació i igualar les condicions de competència al sector. En l'àmbit de la Unió Europea, el registre de grups d'interès serà obligatori, i s'ha treballat en un mecanisme legal intern que sotmetria els grups a la supervisió del Consell d'Europa.

La Llei 19/2014 preveu que l'Administració de la Generalitat, els ens locals i els organismes públics a què fa referència l'article 3.1 b i c han de crear un registre de grups d'interès, amb la finalitat donar coneixement públic de les persones i les organitzacions que fan l'activitat d'influència davant les administracions públiques i de les seves actuacions.

Des de l'elaboració de l'anterior informe, dues circumstàncies han incidit notablement en aquesta matèria, canviant radicalment el panorama: el Codi de conducta d'alts i personal directiu aprovat per Acord GOV/82/2016, de 21 de juny, pel qual s'aprova el Codi de conducta dels alts càrrecs i personal directiu de l'Administració de la Generalitat i de les entitats del seu sector públic, i altres mesures en matèria de transparència, grups d'interès i ètica pública i el Decret llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de grups d'interès de Catalunya.

En el primer cas, l'acord de govern aprova, per a l'adequada aplicació de la normativa reguladora dels grups d'interès, el protocol d'actuació que s'adjunta en el mateix com a annex núm. 3, i establint que:<sup>3</sup>

- El Departament de Justícia ha de garantir un accés ràpid i àgil a les dades del Registre de grups d'interès.
- El Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència, mitjançant la Secretaria de Transparència i Govern Obert, ha d'establir els mecanismes que permetin la publicació de l'agenda oficial de les activitats dels alts càrrecs que tinguin relació amb els grups d'interès.
- L'Escola d'Administració Pública de Catalunya, amb la col·laboració de la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques, ha de dur a terme un programa de formació per garantir l'adequada aplicació del protocol d'actuació per part dels empleats públics responsables de la gestió de l'agenda dels alts càrrecs i personal directiu.

En l'Acord esmentat, dins del Codi de conducta dels alts càrrecs i del personal directiu de l'Administració de la Generalitat i de les entitats del seu sector públic preveu que els alts càrrecs han de:

---

3

[http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc\\_canals\\_interns/pdogc\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&mode=singl e&documentId=743923&language=ca\\_ES](http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=singl e&documentId=743923&language=ca_ES)

- Donar publicitat de forma veraç del currículum acadèmic i dels mèrits professionals i tècnics, de les funcions que corresponen al seu càrrec, de les retribucions i indemnitzacions i dietes, i de l'agenda pública en tot allò relatiu a les reunions amb els grups d'interès.

- Vetllar pel compliment de la normativa reguladora dels grups d'interès i del Codi de conducta que els és aplicable i posar en coneixement dels òrgans competents les irregularitats o infraccions de què tinguin constància en aquest àmbit.

- Ajustar les seves relacions amb els grups d'interès als criteris i protocols d'actuació adoptats corporativament i, en particular, vetllar pel compliment de les obligacions d'inscripció en el Registre de grups d'interès, incorporar a les seves agendes oficials els contactes que estableixin amb aquests grups i facilitar-los el compliment de les obligacions i l'exercici dels drets que els corresponguin.

Per la seva banda, l'esmentat protocol de l'annex 3 de l'Acord GOV/82/2016 concreta les pautes d'actuació que s'hi recullen amb la finalitat que les relacions que s'estableixen entre els alts càrrecs i el personal directiu amb els grups d'interès es desenvolupin en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic sota paràmetres d'homogeneïtat, seguretat jurídica, transparència i integritat. El protocol incorpora, mitjançant dos annexos que reproduïxen la regulació legal, els subjectes i les activitats que s'han d'inscriure en el Registre i el Codi de conducta comú dels grups d'interès.

D'acord amb això, els alts càrrecs i el personal directiu de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic han d'ajustar les seves relacions amb els grups d'interès a les pautes d'actuació següent:

“1. Deure de coneixement

1.1 Els alts càrrecs i el personal directiu han de conèixer el marc regulador dels grups d'interès i, de forma particular, la definició legal de grup d'interès, els subjectes i les activitats que s'han d'inscriure en el Registre de grups d'interès i el Codi de conducta i la resta d'obligacions aplicables a aquests grups.

1.2 Així mateix, han de procurar que aquests coneixements siguin compartits pel conjunt de persones dependents o adscrites a les seves unitats directives i, en particular, pels seus col·laboradors més propers i directes, així com pels empleats públics que puguin establir contactes amb els grups d'interès.

## 2. Inscripció registral i relacions amb els grups d'interès

2.1 La inscripció en el Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic és obligatòria i s'ha de formalitzar, a instància del grup d'interès, per mitjà de la sol·licitud presentada per la persona o persones que el representen. Els alts càrrecs i el personal directiu tenen el deure de promoure i facilitar que aquestes inscripcions es facin efectives.

2.2 Els alts càrrecs i el personal directiu *poden mantenir contactes amb un grup d'interès quan estigui acreditada la seva inscripció en el Registre de grups d'interès o, subsidiàriament, si el grup d'interès acredita que ha formalitzat la sol·licitud d'inscripció.*

2.3 *Amb aquesta finalitat, abans de mantenir reunions o de realitzar activitats conjuntes amb els grups d'interès, els alts càrrecs i el personal directiu han de comprovar que els grups d'interès afectats es trobin inscrits en el Registre de grups d'interès i, en el supòsit que no ho estiguin, recordar a qui els representi l'obligació de sol·licitar aquesta inscripció sempre que vulguin actuar com a grup d'interès.*

La comprovació de la inscripció es fa per mitjà de l'aplicació telemàtica de consulta del Registre. Excepcionalment, si hi concorre una causa que ho faci tècnicament impossible, aquesta comprovació es pot fer mitjançant una consulta al personal o als punts de contacte del Registre.

2.4 *Amb caràcter excepcional, es poden mantenir contactes amb un grup d'interès que no hagi sol·licitat prèviament la seva inscripció en el Registre de grups d'interès si les persones que el representen formalitzen per escrit, per mitjà del model normalitzat que se'ls facilitarà i que s'adjunta a aquest Protocol com a annex 3, el compromís a presentar la sol·licitud d'inscripció dins dels 10 dies següents al contacte mantingut.*

*En aquest darrer cas, els alts càrrecs i el personal directiu han de comunicar a l'òrgan responsable del Registre de grups d'interès la denominació del grup d'interès, la reunió o actuació realitzada i el compromís formalitzat. Una vegada transcorregut aquest termini, els alts càrrecs i el personal directiu no poden mantenir nous contactes amb el grup d'interès si aquest no acredita la inscripció o la presentació de la sol·licitud d'inscripció en el Registre.*

## 3. Agendes oficials

3.1 Els alts càrrecs i el personal directiu han d'incorporar a les seves agendes oficials els contactes que mantinguin amb els grups d'interès (audiències, reunions i actes).

3.2 El registre del contacte en l'agenda oficial *ha de recollir la denominació del grup d'interès, el número o identificador únic que tingui assignat i una referència succincta del contingut de la reunió o activitat.*

3.3 Els alts càrrecs i el personal directiu també han de garantir la conservació dels documents que aportin els grups d'interès en relació amb la tramitació de projectes o avantprojectes normatius per tal de donar compliment a les obligacions de publicitat activa aplicables en aquest àmbit.

## 4. Drets dels grups d'interès

4.1 Els alts càrrecs i el personal directiu han de facilitar que els grups d'interès puguin exercir els drets derivats de la seva inscripció en el Registre. En particular, han de fer possible que els grups d'interès inscrits puguin exercir els drets següents:

- Presentar-se davant dels càrrecs, autoritats i empleats públics com a grup d'interès inscrit en el Registre.

- Formar part de les llistes de distribució per rebre alertes automàtiques sobre tramitacions, actes i consultes públiques respecte de les activitats o les iniciatives de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic relatives a les matèries d'interès del declarant que s'hagin fet constar en les declaracions responsables o en les modificacions posteriors.

- Fer constar la seva contribució en les consultes públiques en qualitat de grups d'interès inscrits al Registre.

4.2 Els alts càrrecs i el personal directiu han d'acceptar els mecanismes d'acreditació de què es pugui dotar els grups d'interès i les persones que els representin, així com l'exercici de les facultats o els avantatges que siguin inherents a aquests mecanismes.

## 5. Actuacions de control i compliment de la normativa

5.1 Els alts càrrecs i el personal directiu han de vetllar pel compliment de la normativa reguladora dels grups d'interès i del Codi de conducta que els és aplicable i han de posar en coneixement dels òrgans competents les irregularitats o infraccions de què tinguin coneixement.

5.2 Amb aquesta finalitat, els alts càrrecs i el personal directiu han de comunicar al Registre de grups d'interès qualsevol irregularitat que detectin en les seves relacions amb els grups d'interès, instant-lo a realitzar les actuacions de verificació que correspongui o trametent les alertes o denúncies corresponents.

5.3 En qualsevol cas, els alts càrrecs i el personal directiu s'han d'abstenir de mantenir contactes o han d'interrompre els que estiguin tenint amb els grups d'interès sempre que aquests grups incorrin en una infracció manifesta de la normativa o del Codi de conducta que els és d'aplicació."

El resultat de l'aplicació d'aquest Acord de Govern ha estat l'explosió d'inscripcions en el Registre de Grups d'interès de la Generalitat, que ara ja no genera ja cap dubte respecte a la seva obligatorietat, el qual a data de 31 de març de 2017 tenia 1734 grups inscrits i 127 sol·licituds en curs d'inscripció.

Per la seva banda, en data 16 de febrer de 2017 es va publicar al DOGC el Decret llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de



grups d'interès de Catalunya.<sup>4</sup> El Govern va aprovar aquest Decret Llei per a transformar el Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat en un de nou per a totes les institucions, ajuntaments i altres organismes públics obligats a tenir-ne per la Llei de transparència. El Decret Llei crea el Registre de grups d'interès de Catalunya com a registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat, dels ens locals i del conjunt d'institucions i entitats obligades a disposar d'un registre d'aquesta naturalesa per part de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, amb la voluntat , com explica el seu preàmbul, “d’implantar una solució institucional com el registre de grups d'interès, mesura que no té un caràcter merament organitzatiu, sinó la finalitat cabdal de garantir la transparència de les activitats d'influència que s'exerceixen davant les administracions públiques. El registre esdevé, així, un element essencial dins del sistema d'integritat pública adoptat per aprofundir i regenerar el sistema democràtic i per recuperar la confiança de la ciutadania en les institucions públiques. Es respon, alhora, a una situació de difícil previsió, com ho és la manca de creació efectiva del registre de grups d'interès per part de la gran majoria d'administracions obligades, fins i tot per part de les de més dimensió i capacitat, i que les fórmules de cooperació previstes pel marc regulador dels grups d'interès, en les quals confiaven legítimament les diverses administracions implicades per complir llurs obligacions legals, s'hagin revelat finalment com a mecanismes impracticables per assegurar el compliment de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, per part de tots els subjectes obligats”.

Respecte al compliment de les obligacions relatives als grups d'interès en l'àmbit local, únicament els ajuntaments de Sant Cugat i Terrassa, disposaven de registre de grups d'interès, mentre que en el cas de Blanes i Manlleu si bé varen ser creats, amb posterioritat varen ser suprimits. Naut Aran també va crear un registre de grups d'interès però ha decidit substituir el seu registre pel Registre de Grups d'Interès de Catalunya. Sant Cugat i Terrassa comptaven amb 3 grups inscrits cada un i Naut Aran 5, a principis de maig de 2017.

---

4

Davant d'aquest nou conjunt de circumstàncies, en l'avaluació efectuada, s'ha deixat de banda la creació del Registre únic, donat que la seva entrada en vigor s'ha dut a terme el 2017, i s'ha concentrat l'anàlisi del compliment de les obligacions el 2016.

En particular, s'ha analitzat la relació entre agendes d'alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat i el Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat publicades en format excel a la pàgina web del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge.

Del conjunt de 52 revisions fetes, s'han obtingut aquestes dades:

Departament	Reunió	Comprovació al Registre
1. Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència	1. 13/9/2016 Associació Catalana d'Expressos Polítics: anotació correcta conforme protocol 2016	Hi ha compromís d'inscriure's. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017
	2. 22/12/2016 Associació Catalana d'Executius, Directius i Empresaris (ACEDE) + Associació Catalana d'Empreses de Seguretat (ACAES): anotació correcta	Núm. De Registre 3 i 4: correcte
	3. 26/1/2017 Dones Lid (Dones per la llibertat i la democràcia): en l'anotació no consta el tema de la reunió	Hi ha compromís d'inscriure's. Comprovat el Registre, es va inscriure el 14/02/2017, amb núm. 1448
	4. 14/3/2017 Comissions Obreres: en l'anotació només s'indica com a referència de la reunió "Temes de comú interès"	Hi ha compromís d'inscriure's. Comprovat el Registre, a data 25 d'abril no consta inscrit.
2. Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	5. 12/09/2016 Federació Cavall Pirinenc Català (FECAPI): en l'anotació només s'indica com a referència de la reunió "cavalls"	No hi consta número d'inscripció ni compromís de fer-ho. Comprovat el Registre, a data de 25 d'abril, no consta inscrita
	6. 14/09/2016 Federació Territorial de Caça a Girona:	S'indica que està en procés d'inscripció. Comprovat el

	<p>en l' anotació només s' indica com a referència de la reunió "Federació territorial caça – Senglars"</p> <p>7. 16/3/2017 ANAFRIC: anotació completa i correcta</p> <p>8. 4/4/2017 Fundació Catalana per a la Recerca i la Innovació: en l' anotació només s' indica com a referència de la reunió "Recerca i Innovació"</p>	<p>Registre, a data 25 d' abril, no consta inscrita.</p> <p>Hi ha compromís d' inscriure' s: comprovat el Registre, a data 25 d' abril, està inscrita amb num. 1725, de data 27 de març de 2017</p> <p>Núm. d' inscripció 1699: correcte</p>
<p>3. Departament de Cultura</p>	<p>Aquí les anotacions estan dividides per cada un dels alts càrrecs. Es trien 4:</p> <p>-Conseller: Totes les anotacions només indiquen "reunió" com a referència, sense cap altra dada</p> <p>9. 16/02/2017 Projecte Orquestra Simfònica Rumba</p> <p>-Secretari General:</p> <p>10.4/11/2016 Associació d'Empreses de Teatre a Catalunya (ADETCA). En la referència s' indica "Trasllat de temes que preocupen el sector"</p>	<p>Indica compromís d' inscripció. Comprovat el Registre a data 25 d' abril, aquesta inscripció no s' ha produït a data de 25 d' abril de 2017</p> <p>S' indica núm. de registre 776: correcte</p>

	<p>-Director General de creació i empreses:</p> <p>11.7/2/2016 Fundació Congrés de Cultura Catalana. En la referència (igual a totes les existents) només s'indica "reunió de treball"</p> <p>12.-20/10/2016 Associació Catalana Gestió Pública. Referència d'activitat i tema: Elaboració projectes normatius/polí públiques, "Tertúlies, amb temptació..."</p>	<p>S'indica "en procés de registre". Comprovat el Registre a data 25 d'abril de 2017, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p> <p>Núm. de Registre 7: el nom correcta és Associació Catalana per la Millora de la Gestió Pública</p>
4. Departament d'Empresa i Coneixement	<p>13.15/9/2016 Interprofit. Referència de la reunió, "Col·laboració amb DGT"</p> <p>14.16/9/2016 PWC. Referència "temes diversos d'interès comú"</p> <p>15.17/1/2017 Amorim</p>	<p>Només s'indica "grup no inscrit". Comprovat Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p> <p>Compromís d'inscripció. Comprovat Registre, es troben dues inscripcions Landwell - PricewaterhouseCoopers Tax &amp; Legal Services, S.L, núm.668, del 14/10/2016 i Pricewaterhousecoopers Auditores, S.L., núm.778, del mateix dia</p>

	<p>Forestal, S.A. i Amorim Forestal Mediterraneo, S.A. Referència de la reunió: "Indústria del Suro"</p> <p>16.10/2/2017 Consell General de les Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de Catalunya. Referència: Avantprojecte de Llei de Cambres</p>	<p>Compromís d'inscripció. Comprovat Registre: aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p> <p>Núm. de Registre, 61: correcte</p>
5. Departament d'Ensenyament	<p>17.26/10/2016 Federació Catalana de Centres d'Ensenyament. Referència: "Reunió escoles concertades" (el conjunt de referències incloses són de gran indefinició)</p> <p>18.3/11/2016 CGT Confederació General del Treball de Catalunya. Referència: Línies generals del Departament</p> <p>19.25/1/2017 Google. Referència, reunió "Trobada amb el Sr. Marc Sanz (responsable sud Europa de Google for Educations) i Sra. Liz Sproat (cap de Google for Education per a EMEA)"</p> <p>20.8/3/2017 EMIPAC Escoles de Música d'iniciativa privada. Referència "Ensenyament música"</p>	<p>S'indica "grup en procés d'inscripció". Comprovat el Registre, consta amb núm. 1362, de 30 de desembre</p> <p>Núm. inscripció 324: correcte</p> <p>Núm. inscripció 964: correcte</p> <p>S'indica grup en procés d'inscripció. Comprovat Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>
6. Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	<p>21.26/10/2016: Asociación Radha Krishna Temple. Referència: Assessorament per obrir un centre de culte a Catalunya</p> <p>22.27/10/2016 CaixaBank. Referència: Promoció d'Habitatge Social</p>	<p>Núm. Registre 772: correcte</p> <p>S'indica compromís d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció</p>

	<p>23.24/1/2017 Associació de Promotors i Constructors d'Edificis de Catalunya. Referència reunió: "habitatge"</p> <p>24.4/4/2015: Església de la Cienciologia. Referència: Presentació projectes de l'Església de la Cienciologia</p>	<p>no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p> <p>Núm. Registre 1034: correcte</p> <p>Consta grup en procés d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>
7. Departament d'Interior	<p>Les agendas són de cada alt càrrec. Es trien 4:</p> <p>-Conseller:</p> <p>25.27/10/2016 Institut Ildefons Cerdà. Referència: Presentar el Servei de Suport a la gestió de Crisis (SSgC)</p> <p>-Secretari General:</p> <p>26.21/12/2016 INDRA. Referència: Tractar temes diversos</p> <p>-Direcció General de Policia:</p> <p>27. Amnistia Internacional Catalunya. Referència: pistoles elèctriques</p> <p>-Direcció General de protecció civil:</p> <p>28.6/10/2016 SITEP. Referència "reunió"</p>	<p>Núm. de Registre 147: correcte</p> <p>Número de Registre 695: correcte</p> <p>Núm. de Registre 372: correcte</p>

		Consta grup en procés d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017
8. Departament de Justícia	<p>29.25/10/2016 Kreab Iberia, SL. Referència reunió: Informació referent als temes propis de la Direcció General</p> <p>30.22/11/2016 Fundació ESADE. Referència: "Seguiment dels projectes en curs"</p> <p>31.7/2/2017 Plataforma Ciutadana "Fem nostre l'espai de la Model". Referència: Centre penitenciari d'Homes de Barcelona (la Model)</p> <p>32.9/2/2017 Associació de Veïns de la Trinitat. Referència "Reordenació dels equipaments penitenciaris de Barcelona"</p>	<p>Núm. Registre 1: correcte</p> <p>Declaració de compromís d'inscripció. Comprovat el Registre, consta amb número 1116, de 1/12/2016</p> <p>Núm. Registre 1439: correcte</p> <p>Declaració de compromís d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>
9. Departament de la Presidència	<p>33.14/10/2016 SACYR. Referència: "Reunió de treball. El Sr. Rius acompanya al MHP Puigdemont."</p> <p>34.24/10/2016 Associació Empresarial Química de Tarragona. Referència: reunió de treball</p> <p>35.30/1/2017 Òmnium Cultural. Referència: "Temes generals 2017"</p> <p>36.3/2/2017 RCD Espanyol de Barcelona. Referència: reunió de treball</p>	<p>Consta grup en procés d'inscripció. Comprovat Registre, consta amb número 774 de data 26 d'octubre de 2016</p> <p>Núm. de Registre 177: correcte</p> <p>Núm. de Registre 866: correcte</p> <p>Grup en procés d'inscripció. Comprovat Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>

<p>10. Departament de Salut</p>	<p>37.15/7/2016 Pfizer. Referència: presentació de l'empresa</p> <p>38.20/9/2016 Coordinadora en Defensa de la Sanitat Pública de Mataró i el Maresme. Ref. Xarxa assistencial Maresme</p> <p>39.18/1/2017 Deloitte Advisory S.L. Ref. "presentació institucional"</p> <p>40.24/1/2017 Associació Espanyola Contra el Càncer. Ref. Reunió estudi pacient oncològic</p>	<p>Núm. Registre 1193: correcte (és Pfizer, S.L.)</p> <p>Compromís d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p> <p>Núm. Registre 1476: incorrecte, aquest número correspon a Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Sant Feliu de Guíxols. El correcte és 1458.</p> <p>Declaració de compromís d'inscripció. Comprovat registre, consta amb núm. 1698 de data 21/3/2017</p>
<p>11. Departament de Territori i Sostenibilitat</p>	<p>41.7/10/2016 Leroy Merlin. Ref. Informes llicència comercial</p> <p>42.9/11/2016 KPMG. Ref. "Projecte importació"</p> <p>43.15/2/2017 Fundació Privada d'Empresaris FemCAT. Ref. "peatges"</p> <p>44.8/3/2017 Leroy Merlin. Ref. Expedient sol·licitud llicència comercial</p>	<p>Declaració de compromís d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p> <p>Núm. Registre 451: correcte (és Kpmg Asesores, S.L.)</p> <p>Núm. Registre 550: correcte</p> <p>Consta grup en procés d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>
<p>12. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</p>	<p>45.14/9/2017 El Temps. Ref. Presentació de la revista</p>	<p>Compromís d'inscripció. Comprovat el Registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>



	<p>46.19/10/2016 THINK O'CLOCK - Marc Cases. Ref. Presentació projecte acolliment</p> <p>47.12/1/2017 UGT. Ref. Actualitat laboral i social</p> <p>48.22/2/2017 ISOM, Gestió de projectes social. Ref. projectes immigració i refugi</p>	<p>Núm. Registre 659: correcte</p> <p>Núm. Registre 345:correcte</p> <p>Compromís d'inscripció. Comprovat el registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>
13. Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	<p>49.17/10/2016 ETECNIC. Ref. Reunió sol·licitada per l'empresa per informar de projectes</p> <p>50.28/10/2016 Federació de Cooperatives Agràries. Ref. Reunió sol·licitada per l'entitat amb relació a gestions amb la Generalitat</p> <p>51.21/2/2017 AMEC (Associació de Municipis Eòlics de Catalunya). Ref. Reunió que sol·licita l'entitat. Acompanya el secretari d'Hisenda</p> <p>52.31/03/2017 CROWE HORWARTH LEGAL Y TRIBUTARIO. Ref. "Tècnica informativa sobre impost begudes ensucrades"</p>	<p>Consta grup en procés d'inscripció. Comprovat el Registre, consta amb núm. 1436 de 10 de febrer.</p> <p>Núm. Inscripció al registre 13: correcte</p> <p>Núm. Registre 1250: correcte</p> <p>Declaració de compromís d'inscripció. Comprovat registre, aquesta inscripció no s'ha produït a data de 25 d'abril de 2017</p>

Del conjunt de dades analitzades, es poden extreure aquestes observacions:

-Correcció de les anotacions:

El protocol de 2016, inclòs en l'acord de govern, assenyala que

“El registre del contacte en l'agenda oficial ha de recollir la denominació del grup d'interès, el número o identificador únic que tingui assignat i una referència succinta del contingut de la reunió o activitat.”

Del conjunt d'anotacions analitzades, es detecta una tendència cap a la parquedat excessiva, que impedeix conèixer el contingut de la reunió. Expressions com simplement “reunió” o “reunió de treball” o “seguiment de projectes” sovintegen i no permeten que s'assoleixi l'objectiu de l'acord de govern: fer transparent el tema tractat a la reunió, el que no ha de ser incompatible amb la discreció que pugui ser necessària. Cal doncs evitar aquestes expressions indeterminades que no signifiquen res i fer un esforç per explicar a la ciutadania la raó veritable de la reunió.

-Fiabilitat de la inscripció declarada en el registre:

La fiabilitat de la inscripció del registre és molt alta. Això sembla ser un indicador del correcte funcionament de les comprovacions fetes pels alts càrrecs en relació a les seves reunions mitjançant el registre.

-Compliment del compromís d'inscriure's o de culminació del procés d'inscripció declarat:

Cal tenir present que el protocol inclòs en l'acord de govern de 2016 assenyala que:

“Amb caràcter excepcional, es poden mantenir contactes amb un grup d'interès que no hagi sol·licitat prèviament la seva inscripció en el Registre de grups d'interès si les persones que el representen formalitzen per escrit, per mitjà del model normalitzat que se'ls facilitarà i que s'adjunta a aquest Protocol com a annex 3, el compromís a presentar la sol·licitud d'inscripció dins dels 10 dies següents al contacte mantingut

En aquest darrer cas, els alts càrrecs i el personal directiu han de comunicar a l'òrgan responsable del Registre de grups d'interès la denominació del grup d'interès, la reunió o actuació realitzada i el compromís formalitzat. Una vegada transcorregut aquest termini, els alts càrrecs i el personal directiu no poden mantenir nous contactes amb el grup d'interès si aquest no acredita la inscripció o la presentació de la sol·licitud d'inscripció en el Registre.”

De 28 casos analitzats en què hi havia compromís d'inscripció per part del grup, s'indicava en procés d'inscripció o no es deia res, en 20 casos a data de 25 d'abril no existia encara inscripció, el que fa que es qüestionari el compliment de les obligacions per part dels grups d'interès. En un cas s'ha detectat que una

empresa privada s'ha reunit dos cops, en un interval de 5 mesos, indicant el primer cop el compromís d'inscripció, i indicant en el segon que es trobava en procés (casos analitzats números 41 i 44 de la llista) sense que a data d'avui, llevat error u omissió n'estigui encara inscrita.

D'altra banda, essent el temps mig d'inscripció en el Registre d'un grup d'interès d'aproximadament 6 dies d'acord amb la informació proporcionada per l'entrevista mantinguda amb el Director General senyor Bernadí, és freqüent que el termini de 10 dies previst en el protocol per a la inscripció després de la reunió amb l'alt càrrec sigui no complert pel grup d'interès.

-Facilitat de consulta en el Registre de Grups

L'aplicació informàtica, tot i que permet trobar la informació no és especialment amigable amb qui consulta, essent no gaire àgil.

### **3. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al bon govern: codis de conducta d'alts càrrecs i principis ètics en les convocatòries de subvencions i contractes**

#### *3.1 Marc teòric i normatiu*

El Codi ètic no pot configurar-se aïlladament, sinó que s'ha de situar com un dels components clau d'un Marc d'Integritat Organitzacional. Un marc d'integritat de l'organització inclou tot un conjunt de mesures que busquen garantir que tant la direcció com els socis, empleats i voluntaris desenvolupen les seves activitats de manera honesta i compromesa amb la missió, valors i fins de l'organització.

Un marc d'integritat incorpora normes, processos adequats i estructures de gestió eficaços que contribueixen conjuntament a prevenir la il·legalitat i a fomentar l'ètica. És un sistema que considera com a clau del seu èxit no la mera formalització del marc, sinó la seva efectiva implementació i el seu constant monitoratge i avaluació per a la millora. D'aquesta forma, el que el sistema permet és un progrés continu, passant-se de implantar mecanismes de control de conductes anti-productives a consolidar instruments, processos i estructures que fomenten la integritat.

En el marc d'integritat hi ha tot un seguit d'instruments essencials per promoure l'ètica i també hi ha una sèrie d'instruments complementaris per fer-ho (veure taula). Els complementaris no tenen com a finalitat primària la integritat, sinó que cada un d'ells té els seus propis fins (la gestió de recursos humans, la gestió pressupostària, etc.). Ara bé, si funcionen inadecuadament generen incentius per a les conductes no ètiques en l'organització. D'altra banda, l'organització se situa en un context social que també influeix sobre els comportaments de les persones de l'organització. La integritat del context d'una organització es refereix al conjunt dels factors, diferents dels propis de la gestió de la integritat, que poden tenir un impacte sobre la integritat dels membres de l'organització. El context és intern (el clima ètic intern) i extern a l'organització.

MARCO DE INTEGRIDAD OCDE							
Gestió del Marco de integritat						Contexto de integritat	
Esenciales			Complementarios			Interno	Externo
Instrumentos	Procesos	Estructuras	Instrumentos	Procesos	Estructuras	Clima laboral	Partidos políticos, Parlamento, Sistema judicial, Tribunal de Cuentas, Defensor del Pueblo, Policía, Fiscalía, Medios de comunicaci3n,, otros gobiernos, instituciones internacionales, sector privado, etc...
C3digos 3ticos, evaluaciones de riesgos, formaci3n en 3tica, gesti3n de los conflictos de inter3s, consultas de 3tica, inspecciones internas, pol3tica de denuncias...	Determinar y definir integritad Guiar hacia la integritad Controlar Sancionar e imponer Evaluar	Responsables de la gesti3n de la integritad. Comit3s u oficinas de 3tica, inspectores internos...	Evaluaci3n del sistema de RR.HH Procedimientos de contrataci3n Gesti3n Presupuestaria Gesti3n de la calidad Control interno y externo	Procesos y medidas implantadas Qu3 ha pasado Qui3n evalúa C3mo evaluar C3mo asegurar impacto	Gestores de RR.HH Auditores internos, etc		

Font: OCDE 2009 i elaboraci3n pr3pia

Taula 5: Marc d'integritat organitzacional de l'OCDE

El context intern es refereix al context dins de l'organitzaci3n. És a dir, tots aquells actors i factors que poden afectar la integritat dels membres de l'organitzaci3n, però que no formen part de l'aparell de la gesti3n de la integritat com, per exemple, la percepci3n que els membres de l'organitzaci3n tinguin de la equitat amb la que funcioni internament l'organitzaci3n. D'aquesta manera, en organitzacions on els treballadors tinguin una percepci3n negativa sobre l'equitat i integritat dels procediments interns de la mateixa (gesti3n de personal: ascensos, distribuci3n de primes per productivitat; gesti3n dels conflictes d'inter3s, control de les finances, etc.), tindran una major probabilitat que el seu comportament s'allunyi de les exigències de la integritat. El clima ètic de les organitzacions és, en

conseqüència, un factor que convé conèixer i controlar. Per la seva banda, el context extern es refereix als actors i factors del medi ambient més ampli del sector públic en general i que estan més enllà de l'àmbit de control de l'organització, però que poden tenir un impacte important sobre la gestió d'integritat i sobre la pròpia integritat dels seus membres. Alguns exemples són les lleis i les pràctiques sobre el finançament dels partits i les eleccions, la regulació de les activitats de lobbying, la implicació d'alguns sectors externs interessats (ciutadans, empreses, mitjans de comunicació, etc.) en el desenvolupament de les mesures de foment de la integritat, etc.

A la taula es pot comprovar que entre els elements essencials d'un marc d'integritat es troben, com a instruments clau, els codis ètics, les avaluacions de riscos d'integritat, la formació en ètica als membres de l'organització, l'establiment d'un sistema de consultes per problemes o dilemes ètics dels empleats (comitès d'ètica), sistemes de denúncies de casos de corrupció, frau, abús o ineficiències (amb sistemes de protecció als denunciants), sistemes de gestió dels conflictes d'interès i incompatibilitats, sistemes de detecció i investigació de conductes antiproductives, administració d'enquestes de clima ètic entre els empleats ...

D'altra banda, a l'àrea de processos és important que tots els elements del procés de promoció de la integritat siguin considerats i adequadament gestionats. Així, cal determinar i definir integritat, per la qual cosa l'avaluació de riscos, els codis ètics i les normes de conflictes d'interès compleixen una tasca essencial. Però també cal guiar cap a la integritat, la qual cosa exigeix la presència de programes de formació en ètica i l'establiment de sistemes d'assessorament i suport per als empleats públics. Tampoc es pot obviar la tasca de control, que exigeix generar sistemes de detecció i investigació de conductes il·legals o contràries als codis ètics, per incoar, si escau, els procediments corresponents. Tot això porta a la ineludible necessitat de sancionar i imposar mesures repressives contra els incompliments, de forma progressiva, perquè s'evitin impunitats i es marquin les línies vermelles que cap membre de l'organització ha de traspasar. Això exigeix que els propis codis i normes internes estableixin els procediments en cas d'incompliment i les sancions. Finalment, cal avaluar l'èxit o fracàs en les

mesures adoptades. Per a això, les enquestes, a més d'altres instruments propis de l'avaluació, són necessàries. Tots aquests processos requereixen, per al seu seguiment i implantació, d'òrgans competents, suficientment autònoms i protegits, com una Comissió d'Ètica.

Deixant de banda el codi ètic, que serà objecte d'una atenció específica posteriorment, en primer lloc cal determinar quines són les zones de major risc en una organització, aquelles per les quals pot deixar de ser íntegra. És a dir, dins d'una entitat cal detectar les àrees en què la naturalesa de l'activitat dirigida cap al compliment de la missió pugui, amb més facilitat, desviar-se i transformar-se en un interès privat. A més, cal dotar-se d'un sistema de formació en ètica que garanteixi que les persones de l'organització tenen clara la missió, els valors i els estàndards de comportament que es requereixen. Com que, sovint, els valors desitjables entren en conflicte o els estàndards poden interpretar-se de forma diferent, cal que hi hagi un comitè d'ètica que aporti interpretacions comuns i actualitzi el codi davant els canvis socials o jurídics existents. I, com no, cal tenir sistemes de control intern per evitar la impunitat que genera la manca de detecció. Entre aquests sistemes la denúncia interna pot ser un instrument eficaç si es protegeix al denunciant i s'exigeix rigor en la denúncia.

Al costat dels elements essencials, hi ha elements complementaris que coadjuven a l'èxit del marc d'integritat, tot i que les seves finalitats l'excedeixen. Així, una política de recursos humans adequada és essencial per evitar oportunitats i incentius a la corrupció. D'una banda, a través de polítiques d'atracció, selecció, avaluació, carrera i disciplina adequades, que permetin evitar l'arribada i / o permanència a l'entitat de persones amb baix nivell de desenvolupament moral. Per una altra, amb polítiques de lideratge basat en l'exemple i un rigorós control del comportament dels directius. Quan les polítiques de recursos humans permeten la percepció d'inequitat o trenquen el contracte psicològic entre empleats i organització els resultats poden ser molt negatius. També són importants les normes i processos de contractació, les normes i processos pressupostàries o els models de gestió de qualitat amb els seus indicadors i controls propis. Tots ells ajuden a que els instruments específics d'integritat funcionin adequadament. En tot cas, aquests elements

complementaris han de ser avaluats per comprovar el seu impacte sobre la integritat i la prevenció de conductes no ètiques, generant processos de monitorització que donin inputs apropiats al sistema d'integritat essencial. Finalment, només amb els òrgans adequats aquests instruments complementaris podran complir el seu paper essencial i el complementari. Uns òrgans de gestió de recursos humans i de contractació tècnicament competents i protegits de les pressions indegudes, o unes oficines pressupostàries amb el rigor i la capacitat adequada són imprescindibles.

En suma, el codi ètic és només una part -essencial, això sí, - de tot el marc d'integritat que l'organització pot dissenyar.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre ha regulat diferents instruments per a garantir el bon govern, que és definit a l'art. 2 d, com els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb les quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat i amb garantia de rendiment de comptes. En aquest apartat l'atenció se centrarà en l'anàlisi dels codis de conducta, seguint la filosofia abans exposada.

El desenvolupament dels codis ètics és un dels components essencials de les polítiques de bon govern, tant en el sector públic com privat. Els Codis de conducta tenen, normalment, unes notes distintives o continguts bàsics que es poden sintetitzar de la manera:

A) Valors i Principis, que es tracten unes vegades de forma diferenciada i altres de forma conjunta o només amb l'explicitació de valors o principis essencials.

B) Normes de conducta, que tenen més o menys abast en els seus detalls, depenent del context i dels països.

C) Sistema de seguiment i control (Comissió d'Ètica o Comissionat d'Ètica). Es tracta d'una peça clau per construir un Marc d'Integritat Institucional que sustenti una infraestructura ètica eficient i creïble.



La característica fonamental dels Valors i / o Principis és que no serveix només amb el seu simple enunciat, sinó que una dimensió determinant d'aquest tema és que aquests Valors i / o Principis s'enunciïn, però a més es defineixi quin és el seu contingut o abast material i el seu significat. Si es pren com a referència un model de codi de conducta del personal directiu o dels alts càrrecs que conformen el poder executiu cal acudir a exemples anglosaxons, que són sens dubte els que tenen un desenvolupament més ampli en aquesta matèria. Un important Codi d'aquestes característiques és el *Code of Conduct and Ethics, del Senior Executive Service* de l'Administració Federal nord-americana publicat al gener de 2012. En l'àmbit territorial més proper tenim l'important Codi Ètic i de Conducta dels càrrecs públics i del personal eventual del Govern Basc, aprovat el juny de 2013.

Els valors i principis es concreten en determinades normes de conducta, que com el seu propi nom indica es tracta d'àmbits definits en els quals es pauta quin ha de ser el comportament o els estàndards de comportament adequats perquè els destinataris de les mateixes no infringeixin les pautes o comportaments i actuïn en el compliment de les seves funcions i, fins i tot, en la seva pròpia vida privada d'acord amb aquestes normes. El grau de detall de les Normes de Conducta varia en tot cas d'uns models de codis a uns altres. Els models anglosaxons són, comunament, molt detallats en la regulació d'aquestes conductes. I quan no ho són o simplement ho són de forma no molt exhaustiva, que en alguns casos és així, el codis van acompanyats de guies o manuals d'aplicació en les que es concreten de forma detallada quines conductes són les que no contravenen el codi o les normes en ells establertes, així com de quina manera s'han de resoldre o s'han resolt els diferents dilemes ètics, incorporant fins i tot solucions o exemples perquè puguin ser presos com a referència. Són d'enorme utilitat pràctica i el grau de detall pot ser molt exhaustiu.

Dit tot això, és evident que la Llei 19/2014, de 29 de desembre ha pretès expandir el sistema de codis per les administracions catalanes. Però a més, ha intentat que aquests principis ètics guiïn la contractació i el sistema de subvencions públiques. En matèria de contractació existeix ja un gran conjunt d'experiències en relació als pactes d'integritat (PI). Els PI tenen la finalitat d'incrementar els

nivells de transparència, anivellar les condicions existents entre els diferents actors, així com millorar l'eficàcia dels procediments de contractació pública. La seva finalitat primordial és clara i no és altra que la de resoldre el problema de la corrupció en el si de la contractació pública. Els PI ja compten amb una sòlida experiència a nivell global, la qual cosa és una mostra de la flexibilitat d'aquesta eina. En efecte, entre els països que els han desenvolupat i implementat, trobem alguns amb models polítics, econòmics, socials i culturals tan dispars, com ho poden ser, entre d'altres, Mèxic, Alemanya, la Xina o Zàmbia. Transparència Internacional proposa que els PI s'articulin al voltant de sis eixos essencials, que es resumeixen de la manera següent:

- El compromís de que els funcionaris no acceptin suborns o avantatges, amb la previsió de sancions en cas que aquest compromís sigui vulnerat;
- El compromís per part dels licitadors de no pagar o oferir suborns o avantatges, amb la previsió de sancions en cas que aquest compromís sigui vulnerat;
- El compromís per part de cada licitant de no coalitzar-se amb altres licitadors per tenir determinada influència en el procediment de contractació pública;
- El compromís per part de cada licitador de divulgar a les autoritats competents així com al supervisor els pagaments realitzats o promesos en relació al contracte en qüestió;
- El consentiment explícit per part de cada licitador que el compromís de no pagar o oferir suborns seguirà vigent fins a la completa execució del contracte;
- El consentiment explícit per part de cada licitador que haurà de mantenir els mateixos compromisos adquirits per mitjà del PI amb els seus diferents subcontractes i socis.

Aquest any, a través del qüestionari, s'ha preguntat simplement si “s’ha aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs adaptat a la Llei catalana 19/2014?”. Posteriorment, s'ha sol·licitat als ens que l'han aprovat que facilitessin un enllaç per accedir al contingut del Codi. L'objectiu d'accedir a aquests enllaços era el d'analitzar els codis per veure si complien amb els requisits establerts en la Llei 19/2014, de 29 de desembre. En concret, la Llei estableix en el seu article 55.3

que "el Govern, els ens locals i els altres organismes i institucions públiques inclosos en l'article 3.1 han d'elaborar un codi de conducta de llurs alts càrrecs que concreti i desenvolupi els principis d'actuació a què fa referència l'apartat 1, n'estableixi altres d'addicionals, si escau, i determini les conseqüències d'incomplir-los, sens perjudici del règim sancionador establert per aquesta llei".

Els principis d'actuació que la Llei 19/2014, de 29 de desembre estableix són:

- a) El respecte de la Constitució, l'Estatut d'autonomia i el principi de legalitat.
- b) El respecte i la protecció dels drets fonamentals i les llibertats públiques i dels drets estatutaris.
- c) La transparència de les activitats oficials, dels actes i decisions relacionats amb la gestió dels assumptes públics que tenen encomanats i de llur agenda oficial, als efectes de publicitat del Registre de grups d'interès, establert pel títol IV.
- d) La imparcialitat en la presa de decisions, amb garantia de les condicions necessàries per a una actuació independent i no condicionada per conflictes d'interessos.
- e) La igualtat de tracte de totes les persones, evitant qualsevol mena de discriminació i arbitrietat en la presa de decisions.
- f) L'ajustament de la gestió i l'aplicació dels recursos públics a la legalitat pressupostària i a les finalitats per a les quals s'han concebut.
- g) El retiment de comptes i la responsabilitat per les actuacions pròpies i dels òrgans que dirigeixen.
- h) L'exercici del càrrec amb dedicació absoluta, d'acord amb el que estableix la legislació sobre incompatibilitats.
- i) L'exercici del càrrec en benefici exclusiu dels interessos públics, sense dur a terme cap activitat que pugui entrar-hi en conflicte.
- j) La utilització de la informació a què tenen accés per raó del càrrec en benefici de l'interès públic, sense obtenir cap avantatge propi ni aliè.

k) El compromís general i directe per la qualitat dels serveis sota llur responsabilitat i el compliment dels drets dels usuaris.

l) La bona fe.

m) L'exclusió de qualsevol obsequi de valor, favor o servei que se'ls pugui oferir per raó del càrrec o que pugui comprometre l'execució de llurs funcions.

n) El deure d'abstenir-se d'intervenir en els assumptes de llur competència quan concorri algun dels supòsits d'abstenció que estableix la Llei.

o) Mantenir la deguda reserva respecte dels fets o informacions coneguts per raó de l'exercici de llurs competències.

A continuació s'analitzen les dades sobre codis rebudes a través del qüestionari. Posteriorment s'analitza el contingut dels codis seleccionats i, finalment, es descriuen les dades vinculades a principis i regles ètiques en les convocatòries de subvencions i contractes.

### 3.2 Anàlisi del qüestionari

En primer lloc, s'analitzen les dades corresponents als ajuntaments. Els ajuntaments que han respost a aquesta part del qüestionari són el 72,47%. A continuació es poden observar les diferències experimentades entre 2016 i 2017 pel que fa al nivell de resposta:

Any	+ de 20.000	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000 <sup>5</sup>
2016	84,38%	77,19%	83,15%	65,10%
2017	87,5%	68,42%	87,50%	69,69%

Taula 6: Nivell de resposta codis ètics. Ajuntaments

---

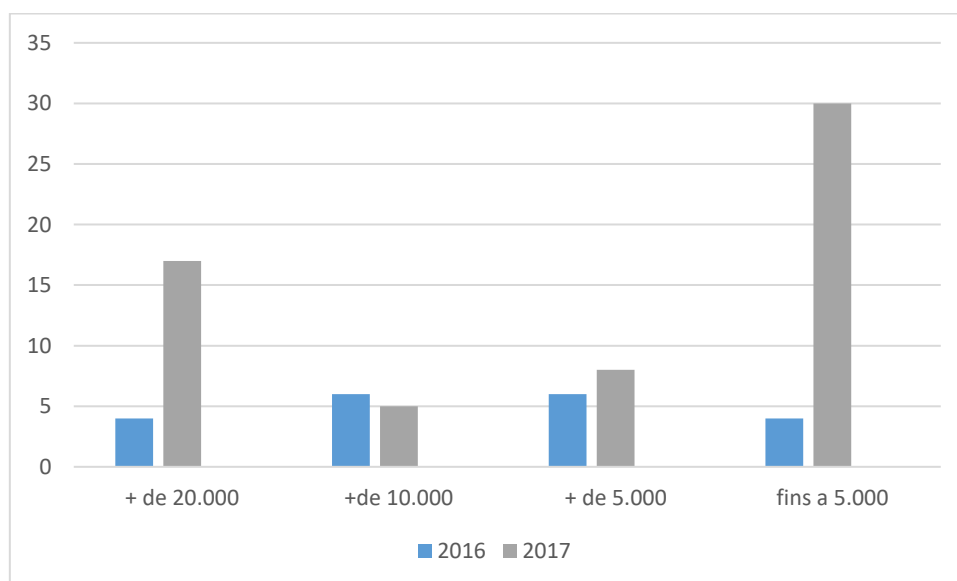
<sup>5</sup> El 2016 no estaven inclosos els de menys de 500 habitants.

Respostes novament baixes que mostren per part d'alguns ens obligats una desídia inacceptable, especialment entre els municipis d'entre 10.000 y 20.000 habitants.

Pel que fa a les respostes a la pregunta de si han desenvolupat el codi de conducta de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, els resultats són els que segueixen:

Any	+ de 20.000 <sup>6</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016	4 sí	6 sí	6 sí	4 sí
2017	17 sí 39 no	5 sí 34 no	8 sí 69 no	30 sí 485 no

Taula 7: Nivell de resposta codis ètics. Altres subjectes obligats



Il·lustració 1: Evolució del nombre de codis de conducta. Ajuntaments

<sup>6</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents, en tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius

Com es pot veure, el progrés general ha estat positiu, tot i que encara és força baix el nivell de compliment de la norma en aquesta matèria específica. Potser la major explicació per aquest baix nivell de compliment sigui que ja existeix i està en ple funcionament el procés d'elaboració de l'Codi ètic del Sector Públic, que és calcula afectarà a 400.000 subjectes.<sup>7</sup>

D'acord amb la informació facilitada pel Departament de Governació "la tasca del Comitè és elaborar un codi ètic aplicable a totes les administracions públiques catalanes. Entre altres funcions, el Comitè s'ocuparà de temes relacionats amb els recursos emprats pels servidors públics, l'ús de la informació, la relació i el tracte amb els ciutadans, la relació amb l'esfera pública i els polítics o la relació amb els grups d'interès. Està format per vint experts en l'àmbit de l'ètica i el servei públic, per representants de diversos departaments de l'Administració de la Generalitat i d'altres administracions, com també per representants de la societat civil"<sup>8</sup>.

El Comitè per a l'elaboració del Codi ètic espera tenir enllestida el juliol de 2017 una primera versió, que serà sotmesa a consultes complementàries segons ha informat la Secretaria de Funció Pública.

Paral·lelament, la Generalitat de Catalunya ha elaborat un Codi ètic dels alts càrrecs locals que està acompanyat d'una guia molt detallada.<sup>9</sup>

Pel que fa a la resta d'ens obligats els resultats són els següents:

Consells comarcals	Consell Generau D'Aran	Diputacions	Entitats supra-municipals	Generalitat	Universitats	Entitats reguladores o de control
6 sí	Sí	4 no	1 No	Sí	9 no	3 sí

<sup>7</sup> Veure al web a [http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/codi-de-conducta-i-bones-practiques/comite-per-a-lelaboracio-del-codi-etic-del-servei-public-de-catalunya/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/codi-de-conducta-i-bones-practiques/comite-per-a-lelaboracio-del-codi-etic-del-servei-public-de-catalunya/)

<sup>8</sup> [http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/codi-de-conducta-i-bones-practiques/comite-per-a-lelaboracio-del-codi-etic-del-servei-public-de-catalunya/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/codi-de-conducta-i-bones-practiques/comite-per-a-lelaboracio-del-codi-etic-del-servei-public-de-catalunya/)

<sup>9</sup> <https://drive.google.com/file/d/0B80PcATPBshOcJZuMUytT1VseGs/view>

32 no						3 no
-------	--	--	--	--	--	------

*Taula 8: Codis ètics: Resta subjectes obligats*

Els baixos resultats observats en el cas dels ens supramunicipals, consells comarcals i diputacions provincials probablement es degui també a què estan esperant a què s'aprovi el Codi ètic del Sector Públic. Això no obstant, no es pot desconèixer que el 2016, les dades eren encara pitjors doncs només un Consell Comarcal i la Generalitat havien iniciat el procés d'aprovació del seu codi.

Durant aquest últim any, la Generalitat ha procedit a realitzar una tasca molt interessant en relació als codis de conducta, tasca que permet assegurar que en aquesta matèria el compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, pel Govern de la Generalitat ha estat complet. Així, el Codi de conducta d'alts càrrecs i personal directiu aprovat per Acord GOV/82/2016, de 21 de juny, ha suposat un punt d'inflexió important, que ha exigit una feina pel que fa a la necessitat de generar un registre escrit (en fulls Excel) de viatges, regals i agendes d'alts càrrecs, complint així les obligacions de publicitat activa.<sup>10</sup> Hi ha hagut una adhesió generalitzada al Codi i degut a una interpretació posterior del Comitè Interdepartamental de transparència i govern obert (CITGO), ara es considera que també cal que s'adhereixin al codi els directius de les entitats que formen l'administració institucional de la Generalitat. Això suposarà multiplicar el numero de subjectes afectats pel codi, el que s'espera generi més dubtes en la seva aplicació futura.

També s'ha creat el Comitè Assessor d'Ètica Pública la qual cosa es valora també positivament. El Comitè Assessor d'Ètica Pública ja ha emès 12 resolucions consultables.<sup>11</sup> Pel que fa a les queixes, el Comitè Assessor d'Ètica

---

<sup>10</sup>

[http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/pgov\\_carrecs\\_publics/codi-de-conducta-altscarrecs-personal-directiu/publicitat-activa-derivada-del-codi-de-conducta-00001/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/pgov_carrecs_publics/codi-de-conducta-altscarrecs-personal-directiu/publicitat-activa-derivada-del-codi-de-conducta-00001/)

<sup>11</sup>

[http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/pgov\\_carrecs\\_publics/codi-de-conducta-altscarrecs-personal-directiu/comite-assessor-etica-publica/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/pgov_carrecs_publics/codi-de-conducta-altscarrecs-personal-directiu/comite-assessor-etica-publica/)

Pública no ha rebut queixes a través de la bústia relaciones amb el codi de conducta dels alts càrrecs. Únicament ha rebut al voltant d'unes 10 consultes de tipus general.

### 3.3 Anàlisi de contingut dels codis ètics enviats

Com hem vist anteriorment, l'article 55.3 Llei 19/2014, de 29 de desembre estableix que "el Govern, els ens locals i els altres organismes i institucions públiques inclosos en l'article 3.1 han d'elaborar un codi de conducta de llurs alts càrrecs que concreti i desenvolupi els principis d'actuació a què fa referència l'apartat 1, n'estableixi altres d'addicionals, si escau, i determini les conseqüències d'incomplir-los, sens perjudici del règim sancionador establert per aquesta llei".

Sobre aquesta base, s'ha procedit a definir uns paràmetres per a analitzar la qualitat dels codis existents. Tot això ha portat a establir com a continguts mínims del Codi els següents:

1. L'establiment d'uns principis ètics i unes regles de conducta coherents amb el que estableix la Llei 19/2014, de 29 de desembre.
2. El desenvolupament d'almenys els següents aspectes:
  - Publicitat de l'agenda.
  - Definició dels conflictes d'interès i criteris per a regular-los.
  - Garanties d'imparcialitat en l'exercici del càrrec. Per exemple, la prohibició d'acceptar regals o els protocols en cas de tenir participacions en empreses que contracten amb l'administració.
3. L'existència d'un sistema explícit d'adhesió al codi.
4. La creació d'un Comitè d'ètica que respongui a demandes de clarificació i que vigili el compliment.
5. L'existència de mecanismes de denúncia dels incompliments del codi amb protecció al denunciador.



## 6. L'existència d'un règim de sancions per incompliment.

A continuació, s' estudia, en primer lloc, el codi de la Generalitat pel seu paper clau. Aquest codi ha desenvolupat uns principis ètics i unes regles de conducta coherents amb el que estableix la Llei 19/2014, de 29 de desembre. A més, ha desenvolupat normes sobre:

- Exercici del càrrec al servei de la ciutadania.
- Publicació veraç de la informació rellevant relativa al càrrec.
- Ús eficaç, eficient i responsable dels recursos materials i de la informació obtinguda en exercici del càrrec.
- Respecte als funcionaris públics i al personal al servei de l'Administració.
- Col·laboració amb els mitjans de comunicació i la participació en el debat públic.
- Actuació no condicionada per interessos privats i el conflicte d'interès.
- Col·laboració amb el Parlament i altres institucions.
- Grups d'interès i l'agenda oficial.
- Bones pràctiques de contractació.
- Gestió de documents públics.

En concret, pel que fa a la publicitat de l'agenda, el codi estableix com a criteri: 5.21 "Ajustar les seves relacions amb els grups d'interès als criteris i protocols d'actuació adoptats corporativament i, en particular, vetllar pel compliment de les obligacions d'inscripció en el Registre de grups d'interès, incorporar a les seves agendes oficials els contactes que estableixin amb aquests grups i facilitar-los el compliment de les obligacions i l'exercici dels drets que els corresponguin".

En relació amb els conflictes d'interès, el codi estableix que "hi ha un conflicte d'interès quan apareix una situació d'interferència entre un o diversos interessos públics i els interessos privats de l'alt càrrec o directiu públic, de manera que

aquests puguin comprometre o donar la impressió que comprometen l'exercici independent del servei públic (5.15)".

En relació amb els regals i viatges estableix:

5.17. Abstenir-se d'acceptar regals i donacions de particulars i d'entitats públiques o privades a excepció feta de les mostres no venals de cortesia i objectes commemoratius, oficials o protocol·laris que li puguin ser lliurats per raó del seu càrrec. En aquest darrer cas, les mostres no venals de cortesia i objectes commemoratius, oficials o protocol·laris es dipositaran a la conselleria que establirà l'ús que se'n farà i es publicarà al portal de Transparència de la Generalitat. Tampoc es podran acceptar tractes avantatjosos de cap classe, excepte els derivats de les normes protocol·làries i inherents a l'exercici del seu càrrec, així com les invitacions a actes de contingut cultural o a espectacles públics quan siguin per raó del càrrec exercit.

5.18. Acceptar només el pagament de viatges, desplaçaments i allotjaments per part d'altres administracions públiques o d'entitats públiques dependents d'aquestes, universitats o entitats sense ànim de lucre, quan hagi d'assistir convidat oficialment per raó del càrrec a una activitat relacionada amb les seves responsabilitats. Qualsevol invitació d'aquesta classe s'ha de fer pública, amb esment de l'entitat, el lloc i el motiu de la invitació. En cap cas s'acceptarà el pagament dels viatges, dels desplaçaments o dels allotjaments per part d'una empresa o entitat privada ni d'un particular.

D'altra banda, en el seu article tercer requereix que "els alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat i el personal directiu del sector públic de la Generalitat han de formalitzar el document d'adhesió al contingut del Codi de conducta en el termini d'un mes a comptar del seu nomenament o contractació".

Molt important també és que es crea el Comitè assessor d'ètica. D'acord amb la norma, en el seu article 6, "les funcions del Comitè Assessor d'Ètica Pública seran:

- Respondre les consultes, observacions i suggeriments dels alts càrrecs i personal directiu relatius a la conducta ètica en l'exercici de les seves tasques.

- Rebre les queixes sobre la conducta ètica en l'exercici de les seves tasques dels alts càrrecs i personal directiu i efectuar recomanacions de conducta al respecte o donar-hi el tràmit que correspongui.

- A petició dels òrgans competents per incoar o arxivar un procediment sancionador per incompliment del Codi de conducta, orientar i donar directrius amb la major precisió possible sobre els fets susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador i de les circumstàncies rellevants en el cas.

- Emetre un informe anual sobre l'activitat del Comitè Assessor d'Ètica Pública, les conclusions del qual seran públiques.

Pel que fa a la denúncia dels incompliments del codi, en l'article 6 de l'Acord de Govern abans esmentat s'estableix que "a fi i efecte de poder formular queixes davant del Comitè Assessor d'Ètica Pública, s'habilitarà una bústia informàtica amb la garantia de confidencialitat".

Finalment, per als casos d'incompliment, d'acord amb el punt 7 del Codi s'ha optat per les següents raons: "El règim sancionador aplicable als alts càrrecs i personal directiu, en cas d'incompliment dels principis de bona conducta que disposa aquest Codi, és el que estableix el capítol II del títol VII de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern".

En suma, el sistema de la Generalitat reuneix els sis requisits abans esmentats.

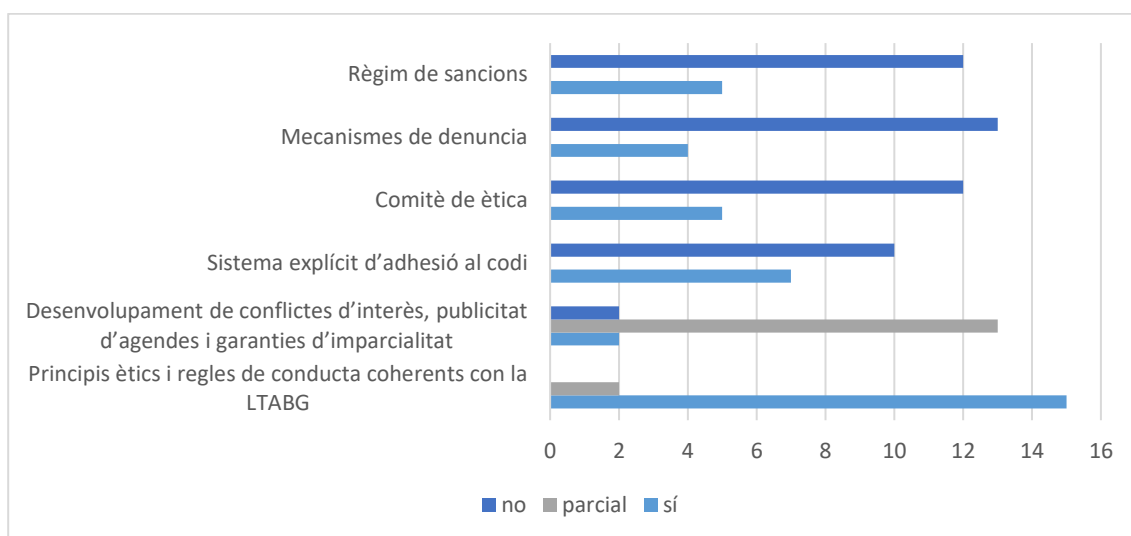
A continuació, en segon lloc, ara a l'anàlisi de contingut de la resta de codis als quals s'ha tingut accés. Dels codis remesos, s'analitzen en primera instància els d'àmbit local.

Ajuntament	Principis ètics i regles de conducta coherents con la LTABG	Desenvolupament de conflictes d'interès, publicitat d'agendes i garanties d'imparcialitat	Sistema explícit d'adhesió al codi	Comitè de ètica	Mecanismes de denuncia	Règim de sancions
Calella	Sí	Part	No	No	No	No

Capmany	Sí	Sí (excepte l'agenda)	Sí	No	No	No
Copons	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	No	No	No
Juncosa	En part	No	No	No	No	No
Puig Reig	Sí	Sí (excepte l'agenda)	Sí	Sí	No	No
Reus	Sí	Sí (excepte l'agenda)	Sí	Sí	En part	Sí
Riudoms	Sí	Sí (excepte l'agenda)	Sí	No	No	No
Salou	Sí	Sí (excepte l'agenda)	Sí	No (hi ha una Comissió de Serveis Generals que evalua anualment )	No	No
Sant Cugat del Vallés	Si	Si	Si	Si	Si (en part)	Si
Sant Fost De Campsen- telles	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	No	No	No
Vic	Sí	Sí (excepte l'agenda)	Sí	No	No	Sí
Vilanova i la Geltrú	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	Sí	Sí (en part)	Sí

Masnou	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	Sí	Sí (en part)	Sí
Prats de Rei	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	No	No	No
Soses	En part	No	No	No	No	No
Seva	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	No	No	Sí
Quart	Sí	Sí (excepte l'agenda)	No	No	No	No
TOTAL	15 sí 2 Parcial	12 excepte agenda 2 No 2 Sí 1Part	7 sí	5 sí	4 part	5 sí

Taula 9: Contingut codis ètics. Ajuntaments



Il·lustració 2: Contingut dels codis de conducta. Ajuntaments

Els Consells també han començat a aprovar codis ètics. En concret s'han remès 7 que, en essència, reuneixen els requisits de definició dels principis ètics i les regles de conducta coherents amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de desenvolupament d'alguns d'aquests principis (en essència la regulació dels conflictes d'interès i la garantia de la imparcialitat). En algun cas, com el del Val D'Aran, s'han adherit al Codi ètic de la FEMP. Però hi ha exemples com el de Baix Camp o el del Vallès Occidental que reuneixen gairebé tots els requisits prèviament enumerats com a pertinents per al ple compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

En relació amb la resta d'ens obligats, únicament la Universitat de Lleida ha remès un Codi ètic. No obstant això, és anterior a l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre. Per això, no reuneix cap de les condicions que s'han establert prèviament. En tot cas, és un codi que no afecta només els alts càrrecs (no és senzill delimitar els alts càrrecs a la universitat), sinó a cada membre de la comunitat universitària i té un caràcter merament orientador no sancionador. Hauria adaptar-se als criteris de la Llei 19/2014, de 29 de desembre en la mesura de les seves possibilitats i de la naturalesa de la universitat.

També el Consell de Garanties Estatutàries té un compromís ètic, però essencialment és una declaració senzilla de principis i no reuneix els requisits abans esmentats per als codis. L'Oficina Antifrau té un projecte sotmès a l'aprovació del Parlament. Aquest projecte reuneix pràcticament totes les condicions establertes prèviament.

En resum, s'ha començat a donar resposta a les demandes de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, però només de forma testimonial (excepte, com és obvi, per la Generalitat). En aquest any que ve, considerant que hi haurà un codi marc i que existeixen ja bones pràctiques, cal esperar que s'expandeixi de forma substantiva l'aprovació de sistemes d'integritat, començant per un codi ètic amb les característiques enunciades en aquest informe, en tots o la majoria dels subjectes obligats.

### *3.4 Principis ètics i regles de conducta en les bases de convocatòries de subvencions i contractes*

Pel que fa a la inclusió de principis ètics i regles de conducta en les bases de convocatòries de subvencions i contractes, l'article 55.2 de la LTABG estableix que "les administracions i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han d'incloure, en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de convocatòria de subvencions o ajuts, els principis ètics i les regles de conducta als quals han d'adequar l'activitat els contractistes i les persones beneficiàries, i han de determinar els efectes d'un eventual incompliment d'aquests principis".

En desenvolupament d'aquest article, s'ha aprovat l'Acord GOV/85/2016, de 28 de juny, pel qual s'aprova la modificació del model tipus de bases reguladores aprovat per l'Acord GOV/110/2014, de 22 de juliol, pel qual s'aprova el model tipus de bases reguladores dels procediments per a la concessió de subvencions en règim de concurrència competitiva, tramitats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, i se n'aprova el text íntegre. En aquest acord es va incorporar aquesta obligació a l'article 4.4:

"En compliment de l'article 55.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, totes les bases reguladores dels procediments per a la concessió de subvencions tramitats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, preveuran que les persones sol·licitants de les subvencions s'adhereixen al codi ètic que figura com a annex a aquest model tipus de bases reguladores, sens perjudici que les bases incorporin també codis deontològics per raó de l'especificitat de la matèria o el compliment de determinats principis ètics o regles de conducta que es considerin adequats per garantir l'interès públic o social de l'activitat subvencionada i per complir amb l'objecte i finalitat de les subvencions convocades."

I a l'annex s'incorporen els següents principis ètics i regles de conducta:

1. Les persones beneficiàries d'ajuts públics han d'adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta i posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment. Particularment s'abstindran de realitzar qualsevol acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.
2. Amb caràcter general, les persones beneficiàries d'ajuts públics en l'exercici de la seva activitat, assumeixen les obligacions següents:

a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a l'activitat objecte de subvenció o ajut públic.

b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en les convocatòries de subvencions o ajuts o en els processos derivats d'aquestes convocatòries.

3. En particular, les persones beneficiàries de subvencions o ajuts públics assumeixen les obligacions següents:

a) Comunicar immediatament a l'òrgan competent les possibles situacions de conflicte d'interessos.

b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació de la subvenció o ajut.

c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells mateixos ni per a terceres persones amb la voluntat d'incidir en un procediment d'adjudicació de subvenció o ajut.

d) Col·laborar amb l'òrgan competent en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment de les obligacions establertes en les bases de la convocatòria, particularment facilitant la informació que els sigui sol·licitada per a aquestes finalitats relacionades amb la percepció de fons públics.

e) Complir les obligacions de facilitar informació que la legislació de transparència imposa als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal, en el supòsits establerts en l'apartat quart de l'article 3 de la Llei de transparència.

Efectes d'un eventual incompliment dels principis ètics i regles de conducta

En cas d'incompliment dels principis ètics i regles de conducta serà d'aplicació el règim sancionador previst en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, i les sancions que preveu l'article 84 pel que fa a beneficiaris d'ajuts públics, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent en matèria de subvencions.

Dit això, en primer lloc, s'analitza el compliment pels municipis de l'obligació establerta a l'article 55.2. Després de l'anàlisi de respostes al qüestionari ens trobem amb el percentatge de respostes següent (novament comparem 2016 i 2017):



Any	+ de 50.000	+de 20.000	+ de 5.000	fins a 5.000 <sup>12</sup>
2016 BG3	60,94%	59,65%	58,43.38%	43,.07%
2016 BG5	62,5%	59,65%	57,3%	42,82%
2017 BG3	78,13%	56,14%	79,55%	56,02%
2017 BG5	76,56%	61,40%	81,82%	58,86%

Taula 10: Nivell de resposta qüestionari clàusules ètiques en subvencions i contractes

L'increment de respostes respecte el 2016 és significativa en els municipis més grans, però la situació també es positiva en els ajuntaments petits. Pel que fa a la resta de subjectes obligats, els percentatges de resposta han estat del 100% en gairebé tots els casos, excepte a les universitats, que només han contestat 6 de 9 i en els Consells Comarcals, que ha estat d'aproximadament el 80%.

Pel que fa a les dades de fons, en el cas dels ajuntaments, a continuació es recull una comparativa amb 2016 de les respostes comparables (les preguntes BG2 i BG4 no es van incloure en el qüestionari de l'any 2016):

Any	+ de 20.000 <sup>13</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016 En quantes convocatòries de subvencions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en les	1	2 Ajuntaments donen informació de l'Ordenança reguladora de la convocatòria de subvencions	3 Ajuntaments. Un d'ells afirma haver-los usat en 40 convocatòries. Donen informació de l'Ordenança reguladora de la	3 Ajuntaments. En total serien 16 convocatòries. Donen informació d'Ordenances Reguladores de la convocatòria

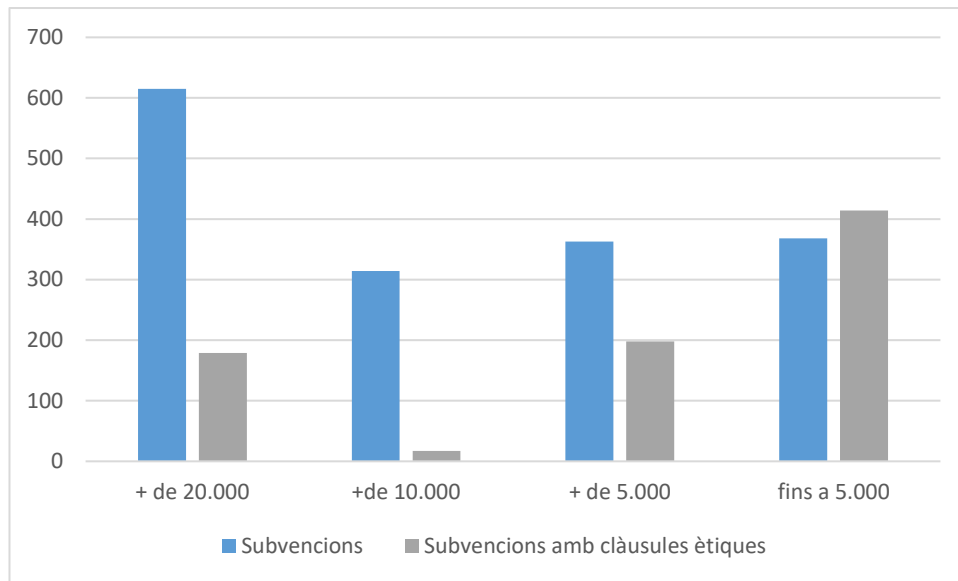
<sup>12</sup> El 2016 no estaven inclosos els de menys de 500 habitants.

<sup>13</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents. En tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.

bases de les convocatòries			convocatòria de subvencions però no altres exemples clars.	de subvencions però no altres exemples clars
2016 En quantes licitacions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals?	31 (En dos ajuntaments) 1 Ajuntament parla de 29 contractes. Però no donava informació dels contractes, només de subvencions	5 ajuntaments informaven de 29 contractes. Però no donaven informació dels contractes, només de subvencions.	5 Ajuntaments, un amb 100 contractes. Però no donaven informació dels contractes, només de subvencions.	5 Ajuntaments, afectaria 27 contractes. Però no donen informació dels contractes, només de subvencions.
2017 Subvencions BG2 y BG3	Nº de subvencions 615	Nº de subvencions 314	Nº de subvencions 363	Nº de subvencions 368
	Nº convocatòries amb clàusules ètiques 179	Nº convocatòries amb clàusules ètiques17	Nº convocatòries amb clàusules ètiques198	Nº convocatòries amb clàusules ètiques414 (sic)
2017 Contractes BG4 y BG5	Nº de contractes 2780	Nº de contractes 792	Nº de contractes 764	Nº de contractes 1336
	Nº de plecs clàusules ètiques 757	Nº de plecs amb clàusules ètiques 115	Nº de plecs amb clàusules ètiques 191	Nº de plecs amb clàusules ètiques 435

Taula 11: Contractes i subvencions amb clàusules ètiques. Ajuntaments

Novament s'ha produït un avanç substancial, sobretot en grans municipis. La qualitat de les dades no està clara, però sí que pot dir-se que la incorporació dels principis i regles de conducta comença a implantar-se. En matèria de subvencions el camí que s'està seguint és el d'assumir el model tipus de bases reguladores elaborat per la Generalitat, que incorpora ja un codi ètic, com ja s'ha indicat. En alguns casos, s'han inclòs en el Codi ètic obligacions per a les empreses licitadores, prestadores de serveis públics o per als beneficiaris de subvencions.



Il·lustració 3: Subvencions totals i subvencions amb clàusules ètiques. Ajuntaments<sup>14</sup>

En relació a la resta d'ens obligats, la situació és la següent:

Any	Síndic de Greuges	Consells comarcals	Diputacions	Generalitat	Ens Supramunicipals	Consell Garanties estatut.	Universitats
2016	-	3 Consells donen 8 convocatòries (només un en dona 5)	0	15	0	0	0
En quantes convocatòries de subvencions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en les bases de les convocatòries							

<sup>14</sup> Tot i la incoherència evident, les dades corresponents als ajuntaments de fins a 5.000 habitants corresponen a les dades facilitades pels mateixos ajuntaments.

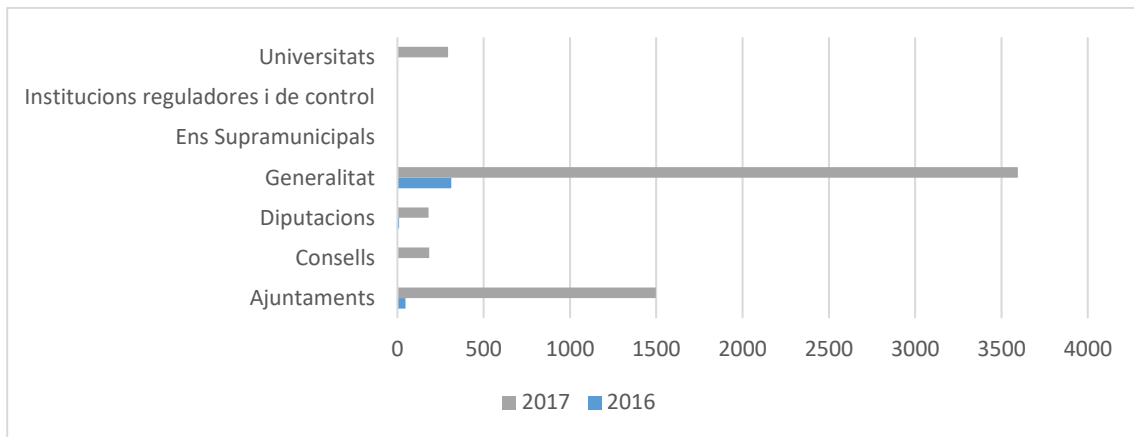
2016	0	3 casos en tres Consells Comarcals. Però no donen informació dels contractes	0	312	0	2	0
En quantes licitacions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractu als?							
2017	0	Nº de subvencions	Nº de subvencions	Nº de subvencions	Nº de subvencions	Nº de subvencions	Nº de subvencions
Subvencions		107	116	180	3	0	165
BG2 y BG3							
	-	Nº de convocatòries amb clàusules ètiques	Nº de convocatòries amb clàusules ètiques	Nº de convocatòries amb clàusules ètiques	Nº de convocatòries amb clàusules ètiques	Nº de convocatòries amb clàusules ètiques	Nº de convocatòries amb clàusules ètiques
		22	19	80	1	0	23
2017	2	Nº de contractes	Nº de contractes 951	Nº de contractes 4389	Nº de contractes 116	Nº de contractes 0	Nº de contractes 399
Contractes		808					
BG4 y BG5							
	2	Nº de plecs amb clàusules ètiques	Nº de plecs amb clàusules ètiques	Nº de plecs amb clàusules ètiques	Nº de plecs amb clàusules ètiques	Nº de plecs amb clàusules ètiques	Nº de plecs amb clàusules ètiques
		184	180	3595	1	0	294

Taula 12: Contractes i subvencions amb clàusules ètiques. Resta subjectes avaluats

Les institucions reguladores o de control no donen subvencions en la majoria dels casos i el seu nivell de contractació tendeix a ser baix (16 contractes en total, dels quals en 7 s'han inclòs principis ètics).

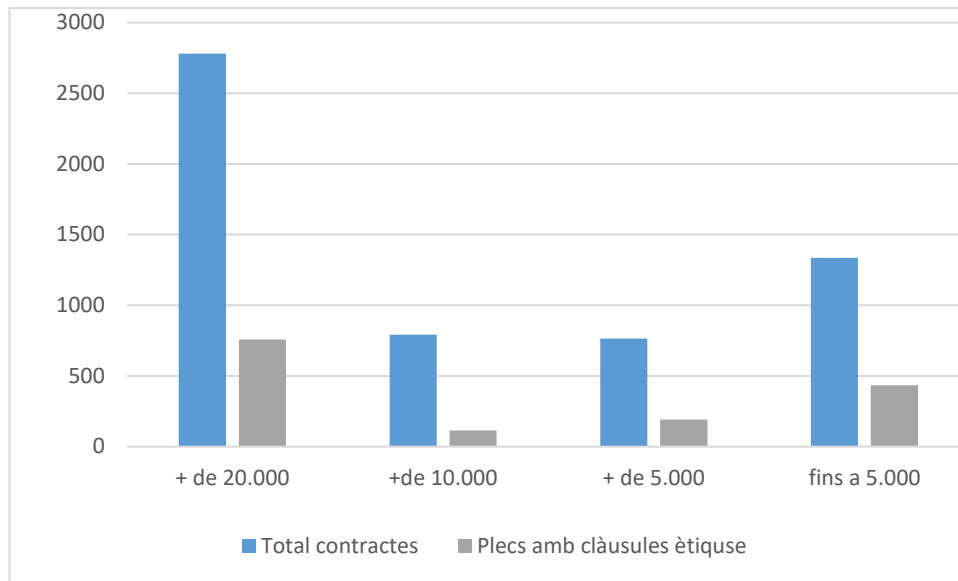
En general, en aquest àmbit l'avanç ha estat elevat, dins dels límits que ja es coneixen. Amb el seu model, la Generalitat ha facilitat enormement la feina. En el cas dels contractes encara no hi ha un model normalitzat. Això no obstant, segur que el criteri que estableixi la Generalitat facilitarà enormement la feina en el futur.

Pel que fa a inclusió de clàusules ètiques les licitacions, hi ha hagut un increment molt significatiu respecte el 2016:



*II-lustració 4: Comparativa clàusules ètiques contractes públics 2016-2017*

Això no obstant, el nombre de contractes que inclouen clàusules ètiques continua sent molt baix:



*Il·lustració 5: Comparativa clàusules ètiques contractes públics*

En ocasions, el model de principis i regles ètiques és molt similar tant per a contractes com per a subvencions. El Consell Comarcal del Vallès Occidental ha incorporat al seu Codi ètic aquesta regla:

“5.8. Sobre les empreses licitadores, entitats prestadores de serveis públics i beneficiaris de subvencions

Les empreses licitadores, entitats prestadores de serveis públics i beneficiaris de subvencions es comprometran, durant el temps en què es mantingui la seva relació amb el Consell Comarcal, a assumir els principis que segueixen, els qual els seran degudament informats.

- a. Respectar les institucions i persones amb qui es relacionen en el desenvolupament de la seva activitat.
- b. Actuar de forma transparent.
- c. No difondre la informació de caràcter confidencial que coneguin en l'exercici de la seva activitat.
- d. Garantir la igualtat de tracte de totes les persones, com a dret fonamental i valor democràtic cabdal de la societat que implica tots els aspectes de la vida, especialment la igualtat entre homes i dones.
- e. No obtenir ni tractar d'obtenir informació o d'influir en la presa de decisions de manera deshonest.
- f. Proporcionar informació actualitzada i no enganyosa, així com mantenir-la actualitzada periòdicament.
- g. No incitar, per cap mitjà, autoritats, càrrecs públics o treballadors i treballadores públics a infringir la llei o les regles de comportament establerts en aquest Codi Ètic.
- h. Actuar amb integritat i honestat en el desenvolupament de la seva activitat i en les seves relacions amb les autoritats, els càrrecs electes i la resta d'empleats i empleades públics i no dur a terme cap activitat que pugui ser qualificada com a corrupta, deshonest o il·legal.
- i. No posar les autoritats, els càrrecs electes i la resta d'empleats públics en cap situació que pugui generar un conflicte d'interessos.

- j. Acceptar i complir les obligacions establertes per la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- k. Garantir que el personal al seu servei compleixi la normativa relativa a la prohibició d'intervenir en activitats privades després del cessament dels alts càrrecs i altres normes d'incompatibilitats dels alts càrrecs, diputats, funcionaris i personal al servei de les institucions.
- l. Acceptar que la informació proporcionada es faci pública, de conformitat amb la normativa vigent.
- m. Acceptar i complir les mesures que s'adoptin en cas d'incompliment de les obligacions establertes per la llei o per aquest Codi, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2014, de 29 de desembre, accés a la informació pública i bon govern".

Pot considerar-se un exemple interessant de recerca de criteris generals a incorporar posteriorment a les convocatòries de subvencions i a les licitacions de contractes, tot i que el millor seria utilitzar per part de tots els subjectes obligats el model de la Generalitat degudament adaptat.

En tot cas, és important destacar que en l'àmbit local amb prou feines el 20% de les subvencions i contractes se sotmeten a aquests requisits i que, a més, les respostes en molts casos (sobretot en els municipis més petits) no són rigoroses i segurament inflen les xifres. Amb aquestes dades és evident que es pot concloure que aquest àmbit de la Llei 19/2014, de 29 de desembre no es compleix en els municipis més petits.

Les guies per a la redacció dels plecs dels contractes elaborades per la Junta Consultiva de Contractació Administrativa només fan una referència genèrica a aquesta qüestió remetent-se al que concreti cada òrgan de contractació. Una major concreció podria facilitar la seva extensió del seu ús entre les administracions públiques.

## 4. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al dret a una bona administració: cartes de serveis i avaluació permanent dels serveis

### 4.1 Marc teòric i normatiu

Com ja es va indicar el 2016, la Llei 19/2014, de 29 de desembre preveu diferents mecanismes per al compliment del dret a una bona administració previst en la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (art. 41), en l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (art.30), en la Llei 26/2010, de 3 d'agost de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (art . 22) i afirmat en nombrosíssimes sentències del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, del Tribunal Europeu de Drets Humans, del Tribunal Suprem espanyol i dels tribunals superiors de justícia, inclòs el català. Un dels mecanismes essencials per garantir el dret a la bona administració són les cartes de serveis.

Les *Cartes de Servei*, previstes en altres ordenaments jurídics europeus abans que en el nostre (*Citizen´s Charters*, en el Regne Unit, *Chartes* a França), tenen una naturalesa jurídica fins ara encara discutida a Espanya (sobre les quals existeixen diverses opinions doctrinals, que van des de considerar-les *soft law*, fins a atribuir-los naturalesa normativa). A nivell estatal, com és sabut, han estat regulades de la mà del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat. Per la seva banda, l'art. 30.3 de l'Estatut català remet a les lleis “determinar els casos en què les Administracions públiques de Catalunya i els serveis públics que d'ella depenen han d'adoptar una carta de drets dels usuaris i d'obligacions dels prestadors”, cosa que, fins la Llei 19/2014, de 29 de desembre ha estat fet per la llei 26/2010, sense establir el seu caràcter obligatori, a diferència d'altres lleis autonòmiques.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Art. 23.3: Les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar l'aplicació de cartes de serveis i altres instruments de qualitat, *en els termes que estableixi la normativa corresponent*.



Fa ja bastants anys, l'informe sobre Bon Govern i Transparència Administrativa (Generalitat de Catalunya, 2005), producte dels treballs resultants de la creació per Acord de Govern d'un grup de treball, assenyalava ja el següent:

“Recomanem generalitzar la figura de la Carta de Serveis a totes les administracions públiques, organismes, empreses i, en especial, als serveis de la Generalitat, tant els prestats directament com els externalitzats, i formalitzar-hi compromisos concrets i tangibles de prestació, dins de terminis i nivells de qualitat garantits, amb el benentès que qualsevol incompliment d'aquests compromisos hauria de generar la corresponent compensació o indemnització a favor del damnificat. Les cartes de serveis hauran de servir per posar en relleu el cost i la importància del servei, així com la responsabilitat dels seus usuaris”.

El 2006, un estudi empíric disponible assenyalava que en els 16 departaments existents de l'Administració de la Generalitat només es trobaven 4 i en 30 organismes autònoms, només un en tenia.<sup>16</sup>

Tenint en compte la situació preexistent, la Llei 19/2014, de 29 de desembre per primera vegada estableix una concreta obligació jurídica, referida a la seva necessària aprovació, que haurà de ser per Decret o Ordre en l'àmbit de la Generalitat i per ordenança aprovada pel ple, en el cas dels Ajuntaments (art. 59.3). Les cartes, doncs, deixen de ser un instrument de bona administració opatiu i passen a ser obligatòries.

També cal tenir present que la Llei 19/2014, de 29 de desembre no conté indicació temporal sobre quan han d'aprovar-se a la llei. Com en el cas dels codis de conducta, les obligacions generades pel dret a una bona administració impliquen que es faci el més aviat possible, d'acord amb la diligència i cura deguda per a la seva aprovació i dins d'un temps “raonable”, que, si s'escau, pot ser establert en seu judicial en cas de conflicte sobre el significat d'aquest concepte jurídic indeterminat.

Davant la absència d'una regulació específica d'aquesta qüestió, cal considerar que les obligacions derivades del dret a una bona administració impliquen la

---

<sup>16</sup> “Els sistemes de rendició de comptes en l'esfera pública a Catalunya i el seu entorn sociopolític: un estat de la qüestió” Novembre de 2008, consultable a: [http://www20.gencat.cat/docs/governacio/Qualitat%20democr%C3%A0tica/02\\_Divulgacio,%20formacio%20i%20recerca/04\\_Recerca/Arxius/rendicio\\_comptes\\_informe.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/governacio/Qualitat%20democr%C3%A0tica/02_Divulgacio,%20formacio%20i%20recerca/04_Recerca/Arxius/rendicio_comptes_informe.pdf)

elaboració de les cartes amb la deguda diligència i cura, i, d'acord amb l'art. 41 de la CDFUE que ha d'inspirar la interpretació del dret a una bona administració de l'art. 22 de la llei catalana 26/2010, "en un termini raonable". Pel que, si es vulnerés aquest estàndard, a concretar en seu judicial, si s'escau, es podria sol·licitar l'aprovació mitjançant el *possible exercici d'accions davant la jurisdicció contenciosa administrativa*

Una primera alternativa davant el silenci legal seria entendre que donat que la llei no diu res específic (cosa que podria haver fet en una Disposició Transitòria) caldria entendre que de conformitat amb la Disposició Final Quarta les obligacions jurídiques d'aprovar les cartes entren en vigor als sis mesos de la publicació de la llei i, per tant, passat aquest període, si no estiguessin totes aprovades es vulneraria la llei per part dels responsables en fer-ho.

Una segona alternativa seria considerar que, donat que la llei no imposa termini d'aprovació, aquest no existeix i, per tant, es podran aprovar quan es vulgui, quedant a l'arbitrarietat dels responsables el seu desenvolupament.

Cal considerar, però que cap d'aquestes interpretacions és raonable ni ajuda al desenvolupament del bon govern i la bona administració ni a la protecció dels drets dels ciutadans. Per tant, de conformitat amb l'art. 3.1 del Codi Civil i d'acord amb una interpretació sistemàtica i teleològica, cal considerar que hi ha una tercera opció moderada, realista però alhora efectiva.

En aquesta opció que les obligacions derivades del dret a una bona administració impliquen l'elaboració de les cartes amb la deguda diligència i cura, i, d'acord amb l'art. 41 de la CDFUE i que ha d'inspirar la interpretació del dret a una bona administració de l'art. 22 de la llei catalana 26/2010, "en un termini raonable". Pel que, si es vulnerés aquest estàndard, a concretar en seu judicial, si s'escau, es podria sol·licitar l'aprovació mitjançant el *possible exercici d'accions davant la jurisdicció contenciosa administrativa*

Cal rebutjar, doncs, la interpretació que afirmaria que totes les cartes de servei haurien d'estar aprovades en sis mesos des de la publicació de la llei o la que,

alternativament, permetria que quedés en mans dels responsables de la seva aprovació el horitzó temporal per a fer-ho.

Concorre però, en el cas de les cartes de serveis, a més, una peculiaritat respecte dels codis de conducta. Ara la Llei 19/2014, de 29 de desembre explicita la naturalesa jurídica reglamentària de les cartes (art. 59.2) i obliga a la seva aprovació, pel que ha de ser d'aplicació aquí la consolidada jurisprudència del Tribunal Suprem que entén que no és rebutjable d'entrada una pretensió de condemna a l'elaboració i promulgació d'un reglament i que aquesta tindrà base quan hi hagi una obligació legal de dictar-lo (cosa que aquí succeeix) i quan la no existència de la regulació provoqui "la implícita creació de una situació jurídica contraria a la Constitución o al ordenamiento jurídico" (SSTS de 14 de desembre de 1998, de 16 de gener de 1998, de 23 de gener de 1998 o 28 de juny de 2004). En aquest cas, estem davant d'una obligació legal, que, d'incomplir-se fora del temps raonable que imposen les obligacions de bona administració suposaria una vulneració del dret previst a l'art. 30 EAC.

Aquesta obligació jurídica es predica en el "marc regulador dels serveis públics bàsics". Sorpren l'ús de l'adjectiu bàsic, que s'utilitza per exemple en l'àmbit dels serveis socials (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, art. 16, definint-los com el primer nivell del servei públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social, en contraposició als especialitzats, que donen resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats, art. 18 de la mateixa llei). Que es pretén amb aquest adjectiu? Que ocorre amb els serveis d'interès general? La resposta ha de ser que essent l'art. 59 una concreció del dret a una bona administració estatutari, aquest no pot contradir l'art. 30 EAC reduint l'àmbit d'aplicació del dret, que aquest precepte fa aplicable a "serveis públics i als serveis econòmics d'interès general", sense excepcions ni matisacions.

A més d'obligatòries, les Cartes tenen naturalesa reglamentària (art. 59.2), vinculant per l'administració (i pels prestadors privats dels serveis d'interès general) i els usuaris dels serveis públics i serveis d'interès general. Aquests, naturalment, podran invocar aquestes cartes en *via de reclamació*, com confirma

l'art. 59.1 en l'apartat g. Aquesta reclamació pot ser, i hauria de ser, independent de la compensació per danys soferts, en la línia de l'art. 9.c) Reial Decret 915/2005, pel que fa a les cartes estatals (per exemple: un incompliment puntualitat en servei de transport comporta retornar el preu del bitllet, amb independència dels danys que s'hagin pogut causar). Aquí el que es busca no és compensar danys, sinó penalitzar l'incompliment i incentivar el futur compliment

Aquesta referència porta al paper de les cartes de serveis també en l'àmbit de la *responsabilitat patrimonial de l'Administració*. La garantia del bon govern i la bona administració quedaria coixa si no existís la necessitat que quan es desenvolupi un mal govern o una mala administració i es causin danys, aquests hagin de ser compensats. La responsabilitat patrimonial té un paper tant preventiu (mostrant el que ocorrerà en cas de mala gestió pública) com, naturalment reparador. A la pràctica, la jurisprudència examina no infreqüentment, en àmbits com el sanitari, per exemple, si ha existit o no manca de diligència en la comissió del dany al ciutadà per determinar si el dany és o no *antijurídic*, i, a manca d'estàndards de diligència, l'òrgan judicial els estableix ell mateix cas per cas i amb el seu arbitri.

En el cas específic de responsabilitat derivada d'actes discrecionals il·legals, la jurisprudència del Tribunal Suprem ha establert una doctrina consistent des de mitjans anys 90 del passat segle, en la qual s'afirma que la simple declaració d'il·legalitat en l'exercici de la discrecionalitat no suposa l'existència de responsabilitat, sempre que el decisor públic s'hagi mantingut dins dels marges d'un exercici raonable i raonat de la discrecionalitat, això és, en altres paraules, respectant les obligacions de deguda diligència i deguda cura del dret a una bona administració, essent l'òrgan judicial qui decidirà, a manca d'establiment normatiu, cas a cas l'estàndard de diligència i cura degut (per totes STS de 3 de maig de 2010). D'aquí la importància de concretar la diligència i cura deguda, la raonabilitat i racionalitat de l'exercici discrecional, per que si no es fa, la interpretació judicial queda oberta i les possibilitats de condemna de l'Administració per dany antijurídic causat per un funcionament anormal s'incrementen.

En aquest sentit, les cartes de servei hauran d'actuar com a guia judicial per decidir si hi ha dany antjurídic i funcionament anormal i concorre o no responsabilitat patrimonial: acomplerts els estàndards, aquesta decisió ha de ser negativa i queda fora de l'arbitri judicial.

D'altra banda, la necessària existència i compliment de cartes de serveis implica el *possible exercici d'accions judicials per inactivitat*, d'acord amb els ja esmentats arts. 25 i 29 de la Llei 29/1998, previ requeriment a l'Administració, en dos casos: quan la carta no hagi estat aprovada vulnerant les obligacions de bona administració pel que fa a la diligència i cura deguda en la seva tramitació, cas en que es sol·licitaria l'aprovació de la carta, i quan aprovada la carta, no es presti el servei d'acord amb l'estàndard establert, cas en que seria possible l'exigència de la prestació concreta reconeguda a la carta.

Finalment, la Llei estableix que, en tot cas, les cartes han de garantir que els serveis prestats ho són "en unes condicions mínimes i raonables de qualitat" (art. 59.1). Sens dubte, la participació ciutadana en l'elaboració de les cartes mitjançant la consulta prevista en els tràmits d'audiència i informació pública durant el procediment reglamentari ha de contribuir a precisar quines són aquestes condicions mínimes i raonables de qualitat en una societat com la nostra en el segle XXI. En tot cas, si el contingut d'una carta no respecta aquestes condicions serà possible la seva impugnació en el contenciós administratiu, per les vies previstes pels reglaments (bé impugnació directa o indirecta).

El contingut mínim que han de tenir aquestes cartes (obligatòries i vinculades a respectar condicions mínimes i raonables de qualitat) és el següent:

- a) L'organització i la forma de gestió del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.

d) Les condicions d'accés.

e) Els drets i deures dels usuaris.

f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

g) Les vies de reclamació utilitzables.

h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

D'éspecial importància és la lletra c, l'autèntic cor del contingut de les cartes, que, encertadament, inclou la necessitat d'establir indicadors i *avaluacions ex post* de la seva aplicació.

Pel que fa als indicadors, aquesta referència a la llei esperem que obri la porta a començar a treballar lligant dues perspectives sovint separades artificiosament: els drets (en aquest cas concret el dret a una bona administració) i la gestió pública.

Mentre històricament els indicadors han estat entesos com a elements vinculats a l'eficàcia i eficiència de la gestió, creixentment a nivell internacional es postula l'elaboració d'indicadors referits a drets humans (ONU, 2006, Congrés d'Autoritats Locals i Regionals del Consell d'Europa, 2011<sup>17</sup>). La inclusió d'aquesta referència legal cal esperar que sigui aprofitada per acadèmics i gestors per desenvolupar una ciència dels indicadors del dret a una bona administració, encara verge, i per portar la reflexió empírica al Dret administratiu (Domènech, 2004, 2014, 112 i ss) i l'enfoc del Dret i dels drets a les polítiques

---

<sup>17</sup> ONU (2006), *Informe de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de derechos humanos*, 11 de mayo de 2006: [http://www2.ohchr.org/english/bodies/icm-mc/docs/HRI.MC.2006.7\\_Sp.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/icm-mc/docs/HRI.MC.2006.7_Sp.pdf)

Congreso de Autoridades Locales y Regionales del Consejo de Europa (2011), *Developing indicators to raise awareness of human rights at local and regional level, Explanatory memorandum*, <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1847689&Site=COE>

públiques i a la gestió pública (Jiménez Benítez, 2007<sup>18</sup>), dos moviments que urgeix impulsar per a millorar el Dret i la gestió pública a casa nostra.

Un altre mecanisme important per a la promoció de la bona administració consisteix en el mesurament de la satisfacció amb els serveis públics i la generació de mecanismes perquè la ciutadania pugui proposar millores. Des d'aquesta perspectiva, la Llei 19/2014, de 29 de desembre preveu, en el marc del seu dret a una bona administració, que els usuaris tenen dret a ser consultats de manera permanent i regular sobre el seu grau de satisfacció sobre els serveis públics i activitats gestionades per l'administració pública (art. 60). A més, d'acord amb l'art. 61, es reconeix el dret a formular propostes i suggeriments de millora que han de ser donats a conèixer de forma anonimitzada i reconèixer i fer públiques les que impliquin una millora substancial dels servei públics. En conseqüència, aquests preceptes de la llei emmarquen la participació ciutadana en relació amb la millora dels serveis públics, qüestió molt rellevant en el marc de l'estat social i democràtic de dret.

Per mesurar el compliment d'aquests preceptes de la llei, s'han seleccionat aquestes quatre preguntes:

BA1 Quantes cartes de serveis adaptades als requisits de la Llei catalana 19/2014 s'han aprovat?
BA2 En quantes de les cartes de serveis aprovades s'han introduït indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació?
BA3 Quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades?
BA4 Quantes vegades s'ha publicat el resultat de les enquestes?

---

<sup>18</sup> Domènech Pascual, D., 2014, «Por qué y cómo hacer análisis económico del Derecho», *Revista de Administración Pública*, 195, pp. 99-133:[https://www.academia.edu/9688227/Por\\_que\\_y\\_como\\_hacer\\_analisis\\_economico\\_del\\_Derecho](https://www.academia.edu/9688227/Por_que_y_como_hacer_analisis_economico_del_Derecho)

Jiménez Benítez, W.G., 2007 "El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas", *Univ. Sergio Arboleda. Bogotá* (Colombia) 7 (12): 31-46, gener-juny: [http://www.e-sanitas.edu.co/Diplomados/VIH/Modulo%202/lecturas/1\\_Enfoque\\_de\\_DH\\_y\\_Políticas\\_Publicas.pdf](http://www.e-sanitas.edu.co/Diplomados/VIH/Modulo%202/lecturas/1_Enfoque_de_DH_y_Políticas_Publicas.pdf)

A més, s'ha afegit una petició amb l'objectiu de poder analitzar el contingut de les cartes aprovades: "Si la Resposta és afirmativa, Indiqueu, si us plau, el vincle d'internet en és olla consultar la / és carta / es de serveis o, si no n'hi ha, lliureu-ne 1 còpia en PDF emprant el següent formulari: [bit.ly/AdjuntarDoc](https://bit.ly/AdjuntarDoc)". D'aquesta manera, igual que s'ha fet amb els codis ètics i amb els instruments de govern obert, es procedirà a realitzar una anàlisi exhaustiva de les cartes existents per veure quin és el seu nivell de conformitat amb els requisits legalment establerts. Aquest apartat, a partir d'aquest moment, seguirà el següent esquema d'anàlisi. En primer lloc, s'explicaran els resultats de l'enquesta en les quatre preguntes abans explicitades. Després es procedirà a exposar els resultats de la investigació sobre les cartes de serveis.

#### *4.2 Qüestionari*

Abans d'exposar els resultats de l'enquesta és important destacar que per part de la Generalitat s'han elaborat uns criteris bàsics sobre el contingut de les cartes de serveis, tramés a les direccions de serveis/àrees d'organització (primer document provisional de juliol de 2016). Actualment s'estan elaborant unes instruccions de la CITGO, sobre l'aprovació i la publicació de les cartes de serveis a l'Administració i les entitats del sector públic. A més, s'han posat en marxa 7 projectes pilot d'elaboració d'una carta de serveis d'acord amb la normativa vigent, en concret: Serveis de Gestió Empresarial - OGE – FUE. Serveis d'Atenció Ciutadana - OCAC Girona. Serveis d'Atenció Ciutadana - OAC TES. Serveis de mesures penals alternatives DGEPC. Serveis d'atenció primària de salut -SCS Autònom. Serveis estadístics – IDESCAT. Serveis audiovisuals – CCMA.

Aquests criteris que la Generalitat estableix per als seus propis serveis, amb les degudes adaptacions, es poden prendre com a punt de referència per a la resta



de subjectes obligats per la norma, de manera que els avenços en aquesta matèria serien facilitades.

Després de l'anàlisi del percentatge de respostes al qüestionari ens trobem amb els resultats següents per als ajuntaments (novament comparem 2016 i 2017):

Any	+ de 20.000	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000 <sup>19</sup>
2016 BA1	82,81%	68,42%	80,9%	58,42%
2017 BA1	82,81%	68,42%	84,09%	66,98%
2016 BA2	56,25%	47,37%	47,19%	33,66%
2017 BA2	81,25%	66,67%	81,82%	64,95%
2016 BA3	53,13%	50,88%	52,81%	38,86%
2017 BA3	82,81%	66,67%	86,36%	67,39%
2016 BA4	64,06%	61,40%	62,92%	44,06%
2017 BA4	81,25%	66,67%	81,82%	64,82%

*Taula 14: Nivell de resposta qüestionaris sobre cartes de servei. Ajuntaments*

---

<sup>19</sup> El 2016 no estaven inclosos els de menys de 500 habitants.

Com es pot veure, hi ha una forta pujada en les respostes en tots els tipus de municipis, la qual cosa és molt positiva.

Pel que fa a la resta d'ens, com en casos anteriors, les respostes tendeixen a ser més elevades. En concret, tots són del 100% excepte els consells comarcals que és d'entre el 83 i el 88% (una mica millor que les dades de 2016) i les universitats que estan en el 77% (una mica pitjor que el 2016).

A continuació s'analitzen els resultats de l'enquesta, començant novament pels ajuntaments i amb la primera de les preguntes abans exposades: Quantes cartes de serveis adaptades als requisits de la Llei catalana 19/2014 s'han aprovat?

Any	+ de 20.000 <sup>20</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016	90 en 4 municipis, però no plenament adaptades a la Llei 19/2014	Hi ha 191 cartes de serveis entre cinc municipis, però en un sol municipi es concentraven 171. El 80% no tenen cartes de servei. Les que hi havia no semblaven reunir plenament els requisits de la llei.	Sis municipis indicaven que sí que tenien cartes (un de sol té 61 del total de 70 cartes) Les que hi havia no semblaven reunir plenament els requisits de la llei.	Hi ha 8 municipis que afirmaven tenir cartes de servei en multitud d'àrees. D'ells en un de sol es concentren 60 cartes del total, que són 178.  Les que hi havia no semblaven reunir plenament els requisits de la llei.
2017 BA1	128	43	39	88

*Taula 15: Quantes cartes de serveis adaptades als requisits de la Llei catalana 19/2014 s'han aprovat? Ajuntaments*

En relació a la resta de preguntes, els resultats són els següents:

---

<sup>20</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents. En tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.

Any	+ de 20.000 <sup>21</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016 En quantes de les cartes de serveis aprovades s'han introduït indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació?	En 76 cartes hi havia indicadors per avaluar la seva aplicació, però només 2 municipis avaluaven tal aplicació.	En 6 cartes hi havia indicadors per avaluar la seva aplicació, però cap municipi avaluava aquesta aplicació.	En 48 cartes hi havia indicadors per avaluar la seva aplicació, però només 3 municipis avaluaven tal aplicació.	No es va rebre informació sobre en quantes cartes hi havia indicadors per avaluar la seva aplicació; 4 municipis, en tot cas, avaluaven tal aplicació segons l'enquesta.
2017 BA2 En quantes de les cartes de serveis aprovades s'han introduït indicadors i instruments per avaluar-ne l'aplicació?	166 (dada clarament errònia considerant que "només" havia 128 cartes aprovades d'acord a la llei, llevat que s'incorpori l'avaluació de cartes elaborades amb caràcter previ a la llei)	42	2	6
2016 Quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades?	Unes 1.500 enquestes. Òbviament eren anteriors en la seva immensa majoria a la Llei 19/2014	483 (però només un afirmava haver fet 303). Només 6 municipis el programaven amb regularitat.	1841 (però un Ajuntament afirmava haver realitzat 1674 enquestes). La mitjana era de 20 enquestes en temps anteriors a l'entrada en vigor de la norma.	616 (Un Ajuntament afirma haver realitzat 500 enquestes, però la mitjana dels 7 que contesten és molt menor).
2017 Quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades?	93	105	43	1082

<sup>21</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents. En tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.

2016	Unes 60/70 vegades de més de 1.500 enquestes i gairebé 6.000 consultes.	La publicitat al portal d'aquestes enquestes i consultes i dels resultats d'elles era baix: tres ajuntaments ho feien, però només ho han fet 8 vegades.	5 ajuntaments afirmaven comunicar els resultats. No arribava a 100 en total	La publicitat al portal d'aquestes enquestes i dels resultats d'elles és baix: només en dos ajuntaments s'ha fet alguna vegada.
2017	63	13	22	26
Quantes vegades s'ha publicat el resultat de les enquestes?				

Taula 46: Compliment de les obligacions sobre avaluació permanent dels serveis. Ajuntaments

Passarem a continuació a exposar el resultat de la resta d'ens obligats.

Preguntes	Consells comarcals	Consell Generau D'Aran	Diputacions	Entitats supramunicipals	Generalitat	Universitats	Entitats reguladores o de control
BA1 2016	Hi havia 107 cartes en àrees de les seves competències Les que hi havia no semblaven reunir plenament els requisits de la llei.	ND	En una diputació hi havia 10 cartes de servei, això era tot. Les que hi havia no semblaven reunir plenament els requisits de la llei.	0	5, que reunien els requisits de la llei.	Les universitats tenen en total 61 cartes de serveis aprovades, però en una sola hi ha 50. Les que hi havia no semblaven reunir plenament els requisits de la llei.	0
2017	1	0	1	0	2	88	0
BA2 2016	Les cartes no s'han avaluat en la seva aplicació.	ND	A les 10 cartes hi ha indicadors per a avaluar la seva aplicació, la Diputació ha avaluat l'aplicació.	0	Es van avaluar quatre de les cinc	En les cartes hi ha indicadors per a avaluar la seva aplicació, les sis universitats que van respondre	0

						han avaluat l'aplicació.	
2017	0	0	1	ND	11 (s'avaluen algunes elaborades amb criteris previs a la llei)	88	0
BA3 2016	Es van fer 229 enquestes en total, considerant les dades que van enviar 5 Consells.	ND	2	0	En total s'han fet 315.625 enquestes. No obstant això, d'aquestes, CatSalut concentra 315.000 entre 2002 i 2015 (el 99%)	En total s'han fet 39.406 enquestes (però una sola té 32.000).	0
2017	230	2	9.537	8	265.300	320.397	5.535
BA4 2016	20	ND	2	0	En 14 casos sí.	Dues universitats fan publicitat dels resultats	0
2017	9	0	8.847	0	744	46	2

Taula 16: Compliment de les obligacions sobre avaluació permanent dels serveis. Resta de subjectes obligats

Les conclusions que es deriven de totes aquestes dades són de tres tipus.

En primer lloc, la resposta als ajuntaments a un requeriment per part del Síndic per aportar dades en el marc d'un procés d'avaluació d'implementació de la norma encara és baixa, malgrat que s'ha millorat força respecte a l'any anterior. Les seves obligacions de rendició de comptes exigirien respostes superiors. Cal analitzar el per què d'aquesta baixa resposta, més quan el qüestionari tenia tan sols 24 preguntes. El mateix podria dir-se de certes universitats i Consells comarcals.

En segon lloc, les dades sobre nombre de cartes de servei adaptades a la llei estan clarament inflats en els ajuntaments i universitats, no s'ha respost amb

veracitat a la pregunta, com després es demostrarà. En tot cas, les dades d'aquest any són més coherents que les de l'any passat. A poc a poc es va avançant en la clarificació del que constitueixen les cartes de servei i el que determina la llei. L'avaluació de les cartes de servei és encara molt baixa, en alguns casos el que s'avalua són cartes elaborades amb caràcter previ a la Llei 19/2014, de 29 de desembre. Cal insistir en la necessària avaluació del compliment de les cartes per donar-los la seva completa utilitat. Per descomptat cal requerir més rigor en la contestació al qüestionari, atès que les preguntes són clares i la norma també defineix clarament els requisits de les cartes de servei.

En tercer lloc, pel que fa a les enquestes, als ajuntaments s'ha respost amb més rigor que l'any anterior ja que sembla que s'ha pensat en enquestes vinculades a l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, no en totes les enquestes realitzades històricament en el municipi. De la mateixa manera, les dades de la publicitat dels resultats semblen més coherents amb la cultura de la bona administració existent a les nostres organitzacions. No obstant això, en la resta d'ens, les respostes semblen aportar informació d'acumulats històrics d'enquestes, no de les enquestes realitzades des del temps d'entrada en vigor de la llei.

Molt més ajustades al que demanda aquesta avaluació, excepte en el cas de les diputacions, són les respostes a la pregunta sobre la publicitat dels resultats de les enquestes. Les enquestes, en general, no es publiquen adequadament i no donen informació suficient sobre els resultats, cal esperar que aquesta situació canviï i poc a poc es vagi generant la interacció positiva entre preguntes, respostes, control ciutadà i millores en els serveis.

#### *4.3 Anàlisi de contingut de les cartes de serveis*

S'han rebut 37 respostes al requeriment que acompanyava la pregunta en cas de resposta positiva: *“Si la resposta és afirmativa, indiqueu, si us plau, el vincle d'internet on es pot consultar la/es carta/es de serveis o, si no n'hi ha, lliureu-ne una còpia en PDF emprant el següent formulari: [bit.ly/AdjuntarDoc](https://bit.ly/AdjuntarDoc)”*.

D'aquestes 37, 1 és repetició i 4 no s'han pogut analitzar per diversos motius. En total, doncs, s'ha pogut estudiar una mostra total de 32 suposats casos de cartes de serveis adaptades als requisits de la llei catalana 19/2014.

A continuació s'inclou un quadre amb el *link* proporcionat i els resultats de l'anàlisi feta en breus paraules i, a continuació, s'extreuen algunes conclusions.

LOCALITZACIÓ	ANÀLISI
1. <a href="http://www.ajuntamentderiudarenes.cat/riudarenes/informacio-municipal/carta-de-serveis-i-compromisos/">http://www.ajuntamentderiudarenes.cat/riudarenes/informacio-municipal/carta-de-serveis-i-compromisos/</a>	El link proporcionat només té una explicació genèrica
2. <a href="http://extra.girones.cat/girones/doc/consell/carteraserveis/carteraserveisCCG.pdf">http://extra.girones.cat/girones/doc/consell/carteraserveis/carteraserveisCCG.pdf</a>	El document es titula CATÀLEG DE SERVEIS 2015-2019. No consta manera d'aprovar. No té contingut llei
3. <a href="http://www.ajsantquirze.cat">www.ajsantquirze.cat</a>	No es localitza cap carta de Serveis al web. Mirat el portal De transparència, <a href="https://www.seu-e.cat/web/santquirzedebesora/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments">https://www.seu-e.cat/web/santquirzedebesora/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments</a> en l'apartat Ordenances, no n'hi ha cap Aprovada que inclogui carta De serveis
4. <a href="http://segurdades.com/transparencia/ajuntamenthostalric/documents/4cartes-de-serveis/">http://segurdades.com/transparencia/ajuntamenthostalric/documents/4cartes-de-serveis/</a>	Disposa d'11 documents que Són anomenats Cartes de Serveis, però no consta la seva aprovació com a ordenança ni reuneixen els requisits de la llei
5. <a href="http://www.sabadell.cat/ca/?option=com_content&amp;view=article&amp;id=57676&amp;Itemid=2476">http://www.sabadell.cat/ca/?option=com_content&amp;view=article&amp;id=57676&amp;Itemid=2476</a>	Vincle trencat Accedit web ajuntament, De transparència, en l'apartat de normativa <a href="https://seu.sabadell.cat/seuelectronica/p/normativam_cat.asp">https://seu.sabadell.cat/seuelectronica/p/normativam_cat.asp</a> es localitzen es localitzen 12 cartes de serveis, en L'apartat de serveis locals: -Medi ambient urbà -Biblioteques -Atenció ciutadana -Serveis socials bàsics -Escoles bressol -Serveis d'esport -Mobilitat urbana -Àrea d'espai públic -Cementeri -Prevenició i extinció -Proveïment domiciliari d'aigua potable i -Servei d'atenció i informació a les dones Totes han estat aprovades pel Ple, són considerades reglament i publicades al BOP i al DOGC. Respecte al contingut, respecten la llei, però no s'identifica "els indicadors" en totes ni en cap " els instruments per a avaluar-ne l'aplicació".
6. Tenim diverses cartes de serveis de 212 penjades a la web; revisarem la seva adaptació a la Llei 19/2014	-----
7. <a href="http://www.lagarriga.cat/seu-electronica/ajuntament/organitzacio-de-lajuntament/carta-de-serveis/legislatura-215-219-carta-de-serveis/">http://www.lagarriga.cat/seu-electronica/ajuntament/organitzacio-de-lajuntament/carta-de-serveis/legislatura-215-219-carta-de-serveis/</a>	Les cartes, 34, es troben aquí  <a href="http://www.lagarriga.cat/seu-electronica/ajuntament/organitzacio-de-lajuntament/carta-de-serveis/legislatura-2015-2019-carta-de-serveis/">http://www.lagarriga.cat/seu-electronica/ajuntament/organitzacio-de-lajuntament/carta-de-serveis/legislatura-2015-2019-carta-de-serveis/</a>  No es diu que hagin estat aprovades com a normes no compleixen tots els requisits legals...falta per exemple l'avaluació ex post...no totes citen la llei 19/2014 al referir-se al marc jurídic
8. Pendent Adhesió A La Carta De Serveis Que Redacta La Diputació De Tarragona	-----
9. <a href="http://transparencia.manlleu.cat/gestio-dels-serveis-municipals/cartes-de-serveis-municipals.htm">http://transparencia.manlleu.cat/gestio-dels-serveis-municipals/cartes-de-serveis-municipals.htm</a>	Dues cartes de serveis. Una consta com aprovada pel Ple (oficina atenció) l'altra no (policia municipal) però les dues apareixen en recull de normes compleixen llei



	<a href="https://tramits.manlleu.cat/siac/PublicacionSearch.aspx?t=NO">https://tramits.manlleu.cat/siac/PublicacionSearch.aspx?t=NO</a>
10. <a href="https://www.upf.edu/bibtic/coneixer/cartaser/">https://www.upf.edu/bibtic/coneixer/cartaser/</a> i <a href="https://www.upf.edu/sga/qualitat/compromisos/">https://www.upf.edu/sga/qualitat/compromisos/</a>	Dos documents El primer s'anomena carta de Serveis de Biblioteca i TIC Aprovat al 2010, no reuneix cap requisit de la llei 19/2014 El segon document no és una carta de serveis.
11. <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/participacio-i-relacio-amb-la-ciutadania#cartesserveis">http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/participacio-i-relacio-amb-la-ciutadania#cartesserveis</a>	Aprovades per comissió de Govern el 15 desembre 2016 <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/acord_ aprovacio_bop.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/acord_ aprovacio_bop.pdf</a> són 21 conformes a la llei 19/2014
12. <a href="http://www.montesqui.cat/serveis-i-tramits/serveis/">http://www.montesqui.cat/serveis-i-tramits/serveis/</a>	No es parla de cartes de serveis sinó que es fa referència a serveis Categories Aigua de consum humà Analítica aigua consum humà octubre 2016 Bibliobús Tagamanent Cementiri municipal  No consten a l'apartat de normes del municipi, no compleixen llei <a href="http://cido.diba.cat/el-meu-municipi/08131/montesqui">http://cido.diba.cat/el-meu-municipi/08131/montesqui</a>
13. <a href="https://www.seu-e.cat/web/castellodempuries/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis">https://www.seu-e.cat/web/castellodempuries/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis</a>	Al clicar, porta a un altre pàgina i al clicar es torna al principi en un bucle. No hi ha cap document. Tampoc es troba cap carta de servei entre la normativa municipal <a href="https://www.seu-e.cat/web/castellodempuries/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments">https://www.seu-e.cat/web/castellodempuries/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments</a>
14. Les cartes de servei de la UdL es poden consultar en <a href="https://seuelectronica.udl.cat/catalegserveis.php">https://seuelectronica.udl.cat/catalegserveis.php</a>	Es parla d'un catàleg de compromisos de serveis, no de cartes de serveis. No consta aprovació formal. No respecten requisits legals
15. <a href="http://www.santcugat.cat/web/qualitat">http://www.santcugat.cat/web/qualitat</a>	22 cartes actualitzades es diu a 2017, però que no esmenten llei 19/2014, no compleixen els seus requisits i no apareixen aprovades normativament <a href="http://www.santcugat.cat/files/651-8952-fitxer/Cartes%20de%20servei%20-%20febrer%202017.pdf">http://www.santcugat.cat/files/651-8952-fitxer/Cartes%20de%20servei%20-%20febrer%202017.pdf</a>
16. <a href="http://governobert.cornella.cat/es/carta-de-serveis">http://governobert.cornella.cat/es/carta-de-serveis</a>	9 cartes, no compleixen totalment requisits de la llei 19/14, que no es esmentada (per exemple, no tenen sistema d'avaluació ni drets ni deures  No consten aprovades com a normes, entre la normativa vigent ni en el pla normatiu 16/17  <a href="http://www.cornella.cat/es/NormativaMunicipal.asp?idio=es">http://www.cornella.cat/es/NormativaMunicipal.asp?idio=es</a>
17. <a href="https://www.seu-e.cat/web/cunit/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis">https://www.seu-e.cat/web/cunit/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis</a>	23 documents anomenats Cartes de serveis, en realitat són descripcions del marc legal que no compleixen llei 19/2014 ni consten aprovades com a norma  <a href="https://www.seu-e.cat/web/cunit/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments">https://www.seu-e.cat/web/cunit/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments</a>
18. <a href="https://seu.reus.cat/seu/cartesServeiAnunciPublic/categories">https://seu.reus.cat/seu/cartesServeiAnunciPublic/categories</a>	3 cartes de serveis, aprovades pel ple municipal. Son Excel.lents i compleixen totalment requisits legals
19. <a href="https://tramits.tarragona.cat/General/">https://tramits.tarragona.cat/General/</a>	No hi consten al web cartes de serveis com a tals. Tampoc entre la normativa aprovada  <a href="http://www.tarragona.cat/transparencia/ajuntament-de-tarragona/normativa/normativa-municipal">http://www.tarragona.cat/transparencia/ajuntament-de-tarragona/normativa/normativa-municipal</a>
20. <a href="http://www.cassa.cat/web/index.php/ajuntament/ajuntament-cartesdeserveis">http://www.cassa.cat/web/index.php/ajuntament/ajuntament-cartesdeserveis</a>	El link proporcionat és trencat

	<p>El <u><a href="http://www.cassa.cat/web/index.php/ajuntament/ajuntament-cartesdeserveis">http://www.cassa.cat/web/index.php/ajuntament/ajuntament-cartesdeserveis</a></u> és correcte</p> <p>En el mateix es troben 13 documents sota la rúbrica Cartes de Serveis</p> <p>L'explicació genèrica introductòria no s'ajusta a la llei 19/2014.</p> <p>Els documents no compleixentotalment la llei. No consten aprovades com a normes</p> <p><u><a href="http://www.cassa.cat/web/index.php/ajuntament/ajuntament-reglaments">http://www.cassa.cat/web/index.php/ajuntament/ajuntament-reglaments</a></u></p> <p>de fet les cartes de serveis tenen un apartat diferent al web</p>
<p>21. <u><a href="https://www.seu-e.cat/web/olesademontserrat/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/catalog-i-cartes-de-serveis">https://www.seu-e.cat/web/olesademontserrat/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/catalog-i-cartes-de-serveis</a></u></p>	<p>18 cartes de serveis.</p> <p>No compleixen totalment la Llei 19/2014 (per exemple, falta sistema d'avaluació i no sempre hi han estàndards, sovint es repeteix la legislació vigent).</p> <p>No consten aprovades com a normes, no hi ha cap carta aprovada des de l'entrada en vigor de la llei 19/2014</p> <p><u><a href="https://www.seu-e.cat/web/olesademontserrat/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments">https://www.seu-e.cat/web/olesademontserrat/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments</a></u></p>
<p>22. <u><a href="https://seu.santquirzevalles.cat/DetailContinguts/_CskTygzNTNAvXIX5cHttCHTGwAiQsIKjTopKxmjs">https://seu.santquirzevalles.cat/DetailContinguts/_CskTygzNTNAvXIX5cHttCHTGwAiQsIKjTopKxmjs</a></u></p>	<p>El link es trencat</p> <p>El correcte és</p> <p><u><a href="https://seu.santquirzevalles.cat/DetailContinguts/_Csc0skTygzNTNAvXIX5cHttCHTGwAiQsIKjTopKxmjs">https://seu.santquirzevalles.cat/DetailContinguts/_Csc0skTygzNTNAvXIX5cHttCHTGwAiQsIKjTopKxmjs</a></u></p> <p>S'aprecia un notable esforç per vincular una política pública de qualitat amb les cartes.</p> <p>S'hi recullen 35, aprovades per Junta de Govern Local el 24 de maig de 2016.</p> <p>Malauradament, l'anàlisi del text concret mostra l'absència de referències a la llei 19/2014</p> <p>I el no respecte de les seves precisions.</p> <p>No es recullen entre la normativa municipal</p> <p><u><a href="https://seu.santquirzevalles.cat/DetailContinguts/_Csc0skTygzNNujD84FScn5epWEX1Vbzb">https://seu.santquirzevalles.cat/DetailContinguts/_Csc0skTygzNNujD84FScn5epWEX1Vbzb</a></u></p>
<p>23. <u><a href="http://www.palafolls.cat">www.palafolls.cat</a></u></p>	<p>Entre la normativa en vigor, no hi consten cartes de serveis</p> <p><u><a href="https://www.seu-e.cat/web/palafolls/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments">https://www.seu-e.cat/web/palafolls/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments</a></u></p> <p>Feta una recerca general pel cercador del web municipal</p> <p>No es troba cap referència</p>
<p>24. <u><a href="http://www.sjdespi.net/wca/ajuntament/govern-obert/cartes-de-serveis-municipals">http://www.sjdespi.net/wca/ajuntament/govern-obert/cartes-de-serveis-municipals</a></u></p>	<p>Hi ha un document general que preveu l'avaluació de les Cartes pel 2018</p>

	<p>I 5 cartes concretes, adaptades molt correctament a la llei</p> <p>No s'indica la seva aprovació formal com a norma. No es troben recollides entre la normativa dels anys 2015 a 2017 disponible al web</p> <p><a href="http://www.sjdespi.net/wca/ajuntament/ordenances-municipals">http://www.sjdespi.net/wca/ajuntament/ordenances-municipals</a></p> <p>De fet, cartes de serveis i ordenances tenen apartats diferents</p>
<p>25. <a href="https://transpmuni.palau-saverdera.cat/TRP_gest_serv">https://transpmuni.palau-saverdera.cat/TRP_gest_serv</a></p>	<p>No es parla de Cartes de Serveis, sino de Catàleg de Serveis. No existeixen autèntiques cartes de serveis, sinó meres descripcions dels serveis, no ajustats a la llei entre la normativa en vigor, o es fa cap referencia a les Cartes de serveis</p> <p><a href="https://transpmuni.palau-saverdera.cat/NOP_reglaments">https://transpmuni.palau-saverdera.cat/NOP_reglaments</a></p>
<p>26. <a href="http://www.ajuntamentdetremp.cat/ca">http://www.ajuntamentdetremp.cat/ca</a></p>	<p>No existeixen cartes de serveis sinó mers "catàlegs de tràmits" descriptius de la regulació jurídica</p> <p><a href="https://tramits.ajuntamentdetremp.cat/Carpeta/TramitsTemes.aspx?Pagina=3">https://tramits.ajuntamentdetremp.cat/Carpeta/TramitsTemes.aspx?Pagina=3</a></p> <p>entre la normativa municipal, no hi ha cap carta</p> <p><a href="https://www.seu-e.cat/ca/web/ajuntamentdetremp/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments">https://www.seu-e.cat/ca/web/ajuntamentdetremp/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-reguladores-i-reglaments</a></p>
<p>27. Centre de la Propietat Forestal: <a href="http://cpf.gencat.cat/ca/cpf_1_organisme/estructura-organitzativa-funcionament/carta-serveis/">http://cpf.gencat.cat/ca/cpf_1_organisme/estructura-organitzativa-funcionament/carta-serveis/</a> Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya: <a href="http://transparencia.fgc.cat/governanca/carta-de-serveis/">http://transparencia.fgc.cat/governanca/carta-de-serveis/</a></p>	<p>Link trencat, el correcte és</p> <p><a href="http://cpf.gencat.cat/web/.content/or_organismes/or04_c_entre_propietat_forestal/01_organisme/estructura_intern_a_organitzativa/Carta_Serveis/Org_carta-de-serveis_web.pdf">http://cpf.gencat.cat/web/.content/or_organismes/or04_c_entre_propietat_forestal/01_organisme/estructura_intern_a_organitzativa/Carta_Serveis/Org_carta-de-serveis_web.pdf</a></p> <p>no consta la seva aprovació com a norma</p> <p>El seu contingut no s'ajusta total Ment a la llei, no té previsió d'avaluació, per exemple</p> <p>El mateix succeeix amb la segona, que es diu es pendent d'aprovació pel departament de la Generalitat corresponent</p>
<p>28. <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/cartes-de-serveis/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/cartes-de-serveis/</a></p>	<p>Tenint en compte el gran volum de serveis que l'Ajuntament ofereix a l'actualitat, s'ha decidit aprovar les cartes municipals en dues fases. A la primera fase s'han aprovat definitivament trenta-una cartes relacionades totes elles amb competències bàsiques.</p> <p>Després de l'aprovació inicial al Ple municipal del 28 de novembre de 2016, es va publicar en el BOPB, en el DOGC, en el tauler d'anuncis i el web municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per obrir un període de trenta dies hàbils, comptadors des del dia següent al de la seva publicació en el BOPB, per a què els interessats, dins de l'esmentat termini, poguessin formular les al·legacions i reclamacions que estimin convenients. El ple celebrat el 29 de març de 2017 va aprovar definitivament aquest primer paquet de Cartes de Servei.</p> <p>EXCEL·LENT</p>

<p>29. <a href="http://www.molinsderei.cat/recursos-compartits/arxius/215-arxiu/215-esg/guardia-urbana/cartaserveis_v2.pdf">http://www.molinsderei.cat/recursos-compartits/arxius/215-arxiu/215-esg/guardia-urbana/cartaserveis_v2.pdf</a></p>	<p>El link es trencat, el correcte és</p> <p><a href="http://www.molinsderei.cat/recursos-compartits/arxius/2015-arxiu/2015-esg/guardia-urbana/cartaserveis_v2.pdf">http://www.molinsderei.cat/recursos-compartits/arxius/2015-arxiu/2015-esg/guardia-urbana/cartaserveis_v2.pdf</a></p> <p>Carta de serveis de la policia local, aprovada per Decret Alcaldia el 2 d'abril del 2015</p> <p>Totalment ajustada a la llei</p>
<p>30. <a href="https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/visorITs/24891A1DA1F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=763">https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/visorITs/24891A1DA1F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=763</a></p>	<p>Aquest link és trencat.</p> <p>El consorci administració Oberta de Catalunya té un web dedicat a cartes de serveis, però la seva informació no esmenta la llei 19/2014 i l'explicació donada no n'ajusta a requisits legals</p> <p><a href="https://www.aoc.cat/knowledge-base/que-cataleg-tramits-carta-serveis/">https://www.aoc.cat/knowledge-base/que-cataleg-tramits-carta-serveis/</a></p>
<p>31. <a href="http://ajllavaneres.cat/document.php?id=1996">http://ajllavaneres.cat/document.php?id=1996</a></p>	<p>No té cartes de serveis. Només un catàleg de tràmits, que descriu la legislació aplicable</p> <p>No hi ha cartes entre la normativa</p> <p><a href="https://ajllavaneres.cat/tramits.php">https://ajllavaneres.cat/tramits.php</a></p>
<p>32. <a href="http://www.pals.cat/portal/index.php/carta-de-serveis-de-la-policia">http://www.pals.cat/portal/index.php/carta-de-serveis-de-la-policia</a></p>	<p>No esmenta ni un cop la llei 19/2014. No hi ha data d'aprovació. No consta aprovada com a norma. No es troba entre normes locals</p> <p><a href="http://www.pals.cat/portal/index.php/normativa-municipal?start=15">http://www.pals.cat/portal/index.php/normativa-municipal?start=15</a></p>
<p>33. <a href="http://www.castelldefels.org/ca/doc_generica.asp?doqid=2214">http://www.castelldefels.org/ca/doc_generica.asp?doqid=2214</a></p>	<p>Son 27 documents, que no esmenten la llei 19/2014 i no s'ajusten completament no fan referència, per exemple a avaluació.</p> <p>No consten aprovades com a normes ni incloses entre elles</p> <p><a href="http://www.castelldefels.org/ca/DocsArea_ordenances.asp">http://www.castelldefels.org/ca/DocsArea_ordenances.asp</a></p>
<p>34. <a href="http://www.ub.edu/web/ub/ca/sites/transparencia/bongovern_govern_obert/bongovern.html">http://www.ub.edu/web/ub/ca/sites/transparencia/bongovern_govern_obert/bongovern.html</a></p>	<p>Hi ha una retòrica sobre cartes de serveis que no esmenta ni un cop la llei.</p> <p>Només hi ha una, del CRAI, que sense esmentar la llei s'ajusta i s'avalua</p> <p><a href="http://crai.ub.edu/sites/default/files/cartes_serveis/compliment_carta_serveis.pdf">http://crai.ub.edu/sites/default/files/cartes_serveis/compliment_carta_serveis.pdf</a></p>
<p>35. <a href="https://drive.google.com/open?id=B8PcATPBshOakwzaWNVmhm1k">https://drive.google.com/open?id=B8PcATPBshOakwzaWNVmhm1k</a></p>	<p>No es pot localitzar de que es tracta, el link no existeix</p>
<p>36. <a href="http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/estrategia-qualitat/carta-serveis">http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/estrategia-qualitat/carta-serveis</a></p>	<p>Correspon al num. 34, el servei CRAI de la UB</p>
<p>37. En tràmit</p>	<p>-----</p>

Taula 17: Anàlisi de les cartes de serveis

Les exigències de la llei 19/2014 sobre Cartes de Serveis es troben a l'article 59, qui alhora estableix els indicadors per saber si s'ha respectat la llei els documents enviats són o no autèntiques cartes de serveis i el seu grau de qualitat des d'aquest a perspectiva:

*Article 59 Llei 19/2014*

*Cartes de servei*

*1. L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:*

- a) L'organització i la forma de gestió del servei.*
- b) La identificació dels responsables de la gestió.*
- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.*
- d) Les condicions d'accés.*
- e) Els drets i deures dels usuaris.*
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.*
- g) Les vies de reclamació utilitzables.*
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.*

*2. Les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.*

*3. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les cartes de serveis han d'ésser aprovades per decret del Govern o per ordre del titular del departament corresponent. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local.*

Dos són els criteris amb que s'ha analitzat cada Carta per saber si la llei 19/2014 està sent respectada.

1. comparar el contingut de la Carta concreta amb el llistat de mínims de l'article i veure si els respecta tots;
2. comprovar si la carta ha estat aprovada formalment com a norma de naturalesa reglamentària.

Les respostes enviades que han pogut ser processades (recordem 32 sobre 37 rebudes) són tant de la Generalitat (3) com d'universitats (2) i ens locals, que són la gran majoria (27). D'ens locals hi ha de grans municipis i de petits també.

En alguns casos, el'enllaç d'internet proporcionat no contenia cap document, si no una simple explicació genèrica sobre el que són les cartes (2, no sempre ajustades a la llei), la inclusió de documents que no són realment cartes de serveis, sinó mers catàlegs o llistes de tràmits amb una descripció de la legislació aplicable (4) o més senzillament, res en realitat (3).

De les 23 restants:

-En 4 casos, les cartes reuneixen els dos requisits de la llei: la seva aprovació normativa i el seu contingut mínim. Són els casos de Barcelona, Santa Coloma de Gramanet, Reus i Molins de Reis. Ara bé, hi ha diferències entre aquests 4 municipis, tant respecte al volum de Cartes (Molins aprova només una mentre Santa Coloma aprova 32, per exemple) com en l'instrument triat per aprovar les Cartes (acord del ple en 2 casos, Reus i Sant Coloma de Gramanet, aprovació per comissió de govern en un, Barcelona, i Decret de l'Alcaldia en un altre, Molins).

-En els altres 19 casos, la casuística és variada, però per una raó o altra no s'acaba de complir al 100% la llei.

En alguns casos, de forma flagrant, perquè ni s'ha aprovat com a norma (o al menys no consta de la recerca feta) ni el seu contingut és conforma a la llei (6) i en la resta bé perquè el seu contingut no és totalment ajustat a la llei i/o no han estat aprovades formalment com a normes de caràcter reglamentari.

A la llum de l'avaluació efectuada, encara s'està molt lluny d'una situació ideal. En primer lloc, perquè del conjunt d'administracions analitzades, el percentatge de respostes positives a l'aprovació de cartes de serveis que respectin la Llei 19/2014, de 29 de desembre és baixíssim, així com el de administracions que han lliurat còpia de les mateixes.

En segon lloc, perquè analitzades aquestes respostes i les cartes proporcionades, un molt petit percentatge dins d'aquestes poques respecten tots

els requisits de la llei, essent moltes les que directament o vulneren la llei de 2014 o la ignoren.

En tot cas, hi ha esperança en l'aprovació ja d'unes, poques encara, excel·lents cartes de serveis en alguns municipis, que mostren sens dubte el camí a recórrer i estableixen les bones pràctiques a seguir en el futur.

## 5. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al bon govern i la millora de la qualitat normativa

### 5.1 Marc teòric i normatiu

El capítol III del títol V de la Llei 19/2014, de 29 de desembre es dedica a la “Millora de la qualitat normativa”. Els arts. 62 a 64 s’han d’interpretar sistemàticament amb els arts. 59 a 70 de la Llei 26/2010 que regulen el procediment d’elaboració de reglaments de l’Administració de la Generalitat, els arts. 36 i ss. de la Llei 5/2008, de 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern, en referència als avantprojectes de llei i altres normes amb rang de llei i l’art. 178 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d’abril, pel qual s’aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, pel que fa a les ordenances i reglaments locals.

La novetat a partir d’octubre de 2016 ha estat l’entrada en vigor de la llei estatal 39/2015, de procediment administratiu comú, que és d’aplicació a Catalunya i estableix uns principis jurídics vinculants de bona regulació, la necessitat d’un Plan Anual Normatiu detallant les normes a aprovar i d’una avaluació *ex post* de les normes existents. Atesa la novetat de la legislació espanyola, aquest any s’ha optat per no inquirir sobre el grau d’aprovació de plans anuals normatius, tot just en desplegament ara.

Tornant a la legislació catalana, l’art. 64 Llei 19/2014, de 29 de desembre en concret s’ocupa de la millora de la regulació, en el sentit de la *better o smart regulation*, moviment de caire internacional que fa anys ha arribat també a Espanya i Catalunya. L’apartat 4 de l’art. 64, en referència a les proves pilot, no és sinó una reiteració, més detallada, de l’antic art. 67 de la Llei 13/1989, d’Organització, Procediment i Règim Jurídic de l’Administració de la Generalitat de Catalunya, derogat per la Llei 26/2010. Pel que fa a l’apartat 1, sembla que vol fer referència a l’avaluació d’impacte normatiu i el mesurament de càrregues administratives, mitjançant el mètode reconegut del *International Standard Cost Model*. Tant aquest primer apartat de l’art. 64 com el segon s’ha d’entendre que



fan referència genèrica, en definitiva, a les tècniques d'avaluació *ex ante* i *ex post* de normativa internacionalment reconegudes.

Per conèixer el grau d'implementació d'aquestes obligacions recollides en la llei s'han formulat les següents preguntes.

<b>QN1</b>	1) Quantes ordenances/decrets o ordres s'han aprovat?
<b>QN2</b>	2) En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha dut a terme una avaluació d'impacte normatiu amb mesurament de càrregues administratives abans d'haver-se aprovat?
<b>QN3</b>	3) En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha avaluat l'aplicació de les normes per tal de verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat?

*Taula 18: Qüestionari relatiu a la qualitat normativa*

## 5.2 Anàlisi del qüestionari

Després de l'anàlisi del percentatge de respostes al qüestionari s'observen els resultats següents per als ajuntaments (novament comparem 2016 i 2017):

Any	+ de 20.000	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000 <sup>22</sup>
2016	71,88%	56,14%	67,42%	53,96%
QN				
2017	78,13%	64,91%	84,09%	66,85%
QN1				
2016	65,63%	59,65%	64,04%	47,03%
QN2				
2017	82,81%	63,16%	82,95%	64,95%
QN2				

<sup>22</sup> El 2016 no estaven inclosos els de menys de 500 habitants.

2016	67,19%	56,14%	61,80%	46,29%
QN3				
2017	84,38%	63,16%	81,82%	64,55%
QN3				

Taula 19: Nivell de resposta qüestionari qualitat normativa. Ajuntaments

Com en alguns casos anteriors les dades reflecteixen un ascens en els percentatges de resposta dels municipis.

Pel que fa a la resta d'ens, és important destacar que aquestes preguntes només s'han fet als ens amb competències normatives, no a tots, com és lògic. Per això, només la Generalitat ha donat respostes que puguin ser comentades.

Pel que fa al contingut, s'analitzen a continuació les respostes donades al qüestionari per part dels Ajuntaments.

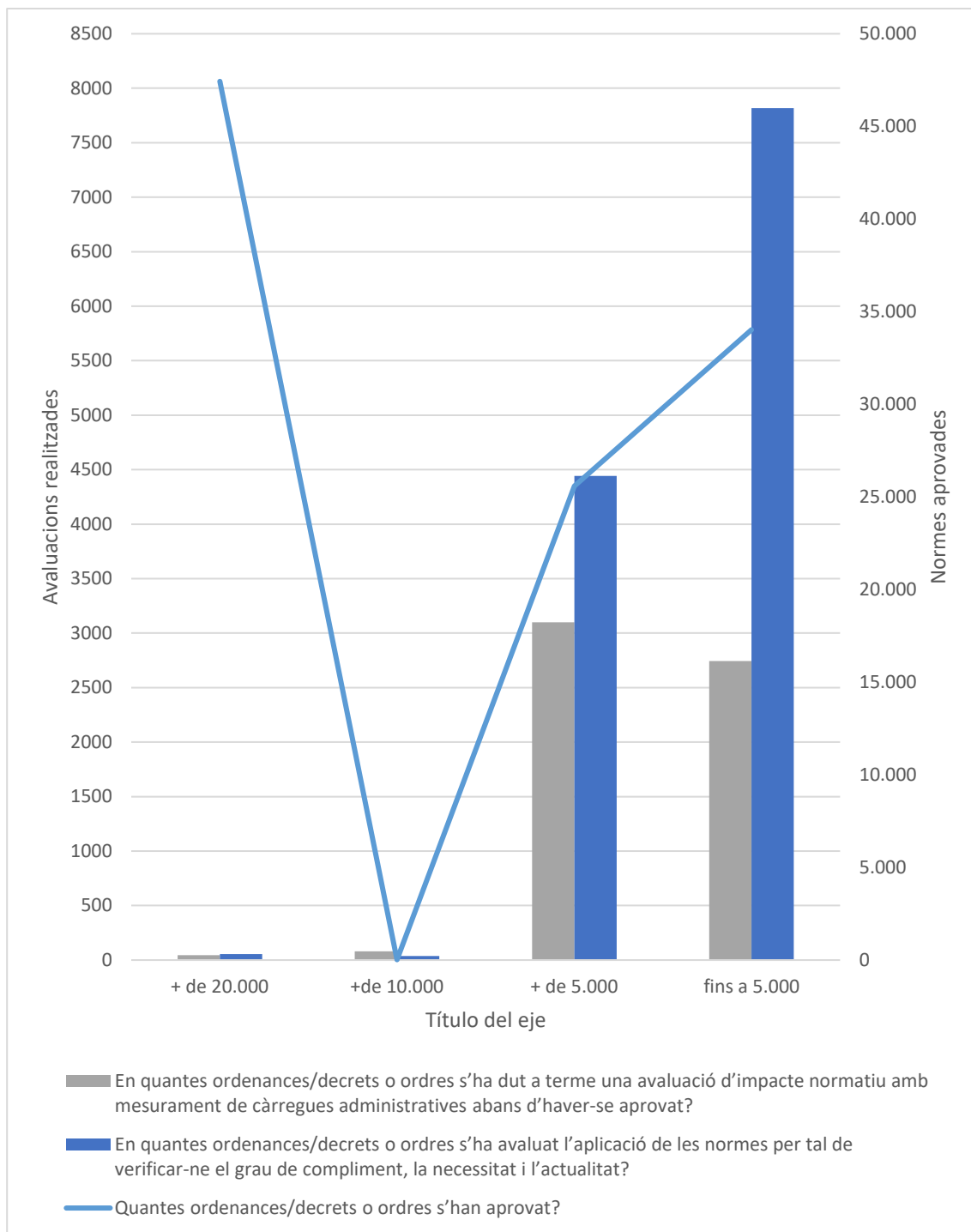
Any	+ de 20.000 <sup>23</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016	4.137	3.179	5.527	1.913
QN1				
Quantes ordenances/decrets o ordres s'han aprovat?				
2017	47.431	16,879	25.581	34.024
QN1				
2016	Impacte 36	Impacte 101	Impacte 136	Impacte 231
QN2	Càrregues 27	Càrregues 63	Càrregues 19	Càrregues 109
En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha dut a terme una avaluació d'impacte normatiu amb mesurament de càrregues administratives				
		Però només en 4 municipis	Però només en 5 municipis	Però només en 8 municipis

<sup>23</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents, en tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.

abans d'haver-se aprovat?				
2017 QN2	46 total	80 total	3.099 total	2.744 total
2016 QN3 En quantes ordenances/decrets o ordres s'ha avaluat l'aplicació de les normes per tal de verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat?	27	30 Però només en 3 municipis	78 Però només en 5 municipis	49 Però només en 6 municipis
2017 QN3	54	36	4.443	7.818

*Taula 20: Respostes als qüestionaris sobre qualitat normativa. Ajuntaments*

L'anàlisi d'aquestes dades ens porta ineludiblement a pensar que les respostes en els municipis més petits no s'han fet amb el rigor necessari, doncs, per exemple, l'avaluació d'implementació demanda unes exigències tècniques i pressupostàries que no es donen normalment en municipis petits, circumstància que fa impensable que més de 11.000 normes s'hagin avaluat ex post en aquests ens locals.

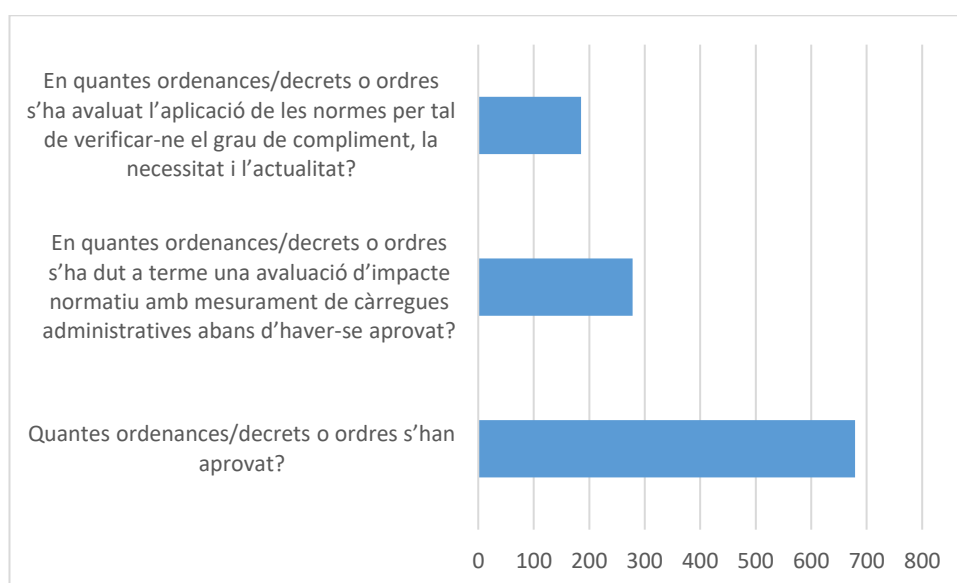


*Il·lustració 6: Qualitat normativa ordenances i decrets. Ajuntaments*

Deixant de banda aquest fet, i centrant-nos en els municipis més grans, el que s'observa és l'enorme expansió de l'activitat reglamentària en aquests municipis i, alhora, la consolidació d'uns números que ens indiquen que els avenços en la implementació d'aquestes regles sobre qualitat normativa és relativament baixa.

Aquesta idea d'una baixa implementació es consolida encara més quan es veu que les avaluacions d'impacte i d'implementació que s'assumeixen no reuneixen a la immensa majoria dels casos els requisits mínims de qualitat.

Per la seva banda, la Generalitat aporta les següents xifres: QN1: 679 normes; QN2: 278 casos en què s'han realitzat avaluacions d'impacte i anàlisi de càrregues administratives; QN3: 185 supòsits amb avaluació d'implementació. En 2016 l'Administració de la Generalitat havia aprovat 138 decrets i ordres entre 1 de juliol de 2015 i 17 de febrer de 2016, tenint en compte els decrets i ordres que s'havien acompanyat de la memòria d'avaluació.



Il·lustració 7: Qualitat normativa decrets i ordres. Generalitat

L'any 2015-2016 es van fer 138 avaluacions d'impacte i 63 anàlisi de càrregues administratives. Finalment, només es va avaluar la implementació de 3 normes en aquest període previ a l'actual.

Aquestes dades s'han de complementar amb la informació que sorgeix de l'entrevista amb la responsable de l'àrea de millora de la regulació. Segons ella, no li consta la realització de cap avaluació *ex post* després d'aprovar la llei, malgrat la dicció literal de la mateixa en aquest sentit (art. 64, apartats 1 i 2). Segons el que assenyala, les avaluacions *ex post* efectuades fins a l'actualitat són molt poques, i tenen origen en clàusules d'avaluació *ex post* expresses

anteriors a l'aprovació de la Llei de transparència, les quals es poden consultar al web de l'Àrea de Millora de la Regulació. Tampoc li consta la inclusió en cap norma impulsada per l'Administració de la Generalitat d'una clàusula d'avaluació *ex post* expressa. No obstant això, explica que els departaments s'estan familiaritzant amb la necessitat de planificar l'avaluació *ex post* en el moment de l'avaluació *ex ante*. D'acord amb les Recomanacions sobre el contingut de la memòria d'avaluació adoptades per l'Àrea de Millora de la Regulació el juliol de 2014, l'avaluació dels projectes normatius hauria d'incloure també l'anàlisi i estimació de les mesures necessàries per a la implementació de la nova norma, així com els mecanismes de seguiment i d'avaluació de la seva aplicació. A fi d'impulsar aquesta bona pràctica, el Pla estratègic de polítiques de transparència aprovat pel Govern el 7.7.2015 ha incorporat una actuació amb aquest objectiu. Des de llavors, la inclusió d'aquesta informació a la memòria d'avaluació es requereix de forma sistemàtica a les unitats promotores per part de l'Àrea de Millora de la Regulació.

D'altra banda, no li consta cap desenvolupament reglamentari en marxa de la part de la llei referida a la millora regulatòria. Tanmateix, manifesta que des de l'Àrea de Millora de la Regulació s'estan preparant unes Recomanacions sobre com efectuar consultes públiques en les diferents fases del procés d'avaluació, a fi de garantir la participació (art. 64.3). Igualment, s'està treballant en unes Recomanacions per facilitar pautes als departaments en relació amb les avaluacions *ex post* (art 64.2). Ambdues actuacions s'han previst en el Pla estratègic de polítiques de transparència, juntament amb l'elaboració d'una guia metodològica per a l'avaluació d'impacte normatiu, i com a passes prèvies a l'adopció d'aquesta guia. No li consta que s'hagi fet cap provat pilot de les previstes a la llei (64.4). Tampoc li consta que cap memòria d'avaluació d'impacte normatiu hagi inclòs cap referència a intervencions de grups d'interès -inscrits en el Registre de l'Administració de la Generalitat-, en el procediment d'elaboració de la norma, tal i com demana l'art. 10 lletra d de la llei. Això no significa, però, que en les memòries d'observacions preceptives no es reflecteixi de forma habitual la participació en els tràmits d'audiència i informació pública per part d'empreses o entitats d'un determinat sector, així com també les

consultes prèvies que, de forma puntual, s'hagin dut a terme en la tramitació d'algun projecte normatiu.

L'aprovació de la Llei estatal 39/2015 comportarà, segons la responsable de l'àrea de millora de la regulació, un increment de les obligacions legals en matèria de qualitat regulatòria i per tant farà augmentar encara més la càrrega de treball en aquest àmbit de les unitats administratives responsables d'aquests temes. Així, per exemple, d'acord amb l'obligació establerta per la Llei estatal 39/2015, s'ha procedit a fer públic per la Generalitat el Pla Anual Normatiu amb la previsió de normes a aprovar durant 2017.<sup>24</sup> D'igual manera, aquesta llei ha establert la necessitat de fer ara de consultes prèvies a la ciutadania, inexistents abans.

Per Acord GOV/114/2016, de 2 d'agost, s'aprovà el Pla de simplificació normativa 2016-2017 per a la revisió de la normativa obsoleta que es vincularia amb l'art. 63 de la llei i que es consultable al web de la unitat.<sup>25</sup> S'han analitzat més de 600 normes amb rang de llei i es procedeix a derogar 161 mitjançant la llei de mesures fiscals, administratives i financeres pel 2017, aprovada pel Parlament.<sup>26</sup> A aquest respecte, la responsable del àrea de millora de la regulació indica que la derogació expressa de tota la normativa que està tàcitament derogada ha de tenir una important repercussió des del punt de vista de la transparència. No només facilitarà el coneixement del dret vigent sinó també l'aplicació del mecanisme de l'avaluació ex post que la Llei 19/2014, de 29 de desembre vol impulsar (art. 64.2 i 10.1.a). Es pretén estendre aquesta manera d'actuar en el futur també als reglaments.

Finalment, es comenta la possibilitat d'ampliar els qüestionaris que es fan arribar per part de la Sindicatura de Greuges amb una menció a l'avaluació d'avantprojectes de llei i es parla també de l'important paper que, més enllà de l'Administració de la Generalitat, haurien de tenir els ens locals (afectats ara plenament per la Llei estatal 39/2015), la situació dels quals no sembla haver

---

<sup>24</sup>

Consultable

a:

[http://presidencia.gencat.cat/ca/el\\_departament/transparencia/pla\\_anual\\_normatiu/](http://presidencia.gencat.cat/ca/el_departament/transparencia/pla_anual_normatiu/)

<sup>25</sup> [http://presidencia.gencat.cat/ca/ambits\\_d\\_actuacio/millora\\_regulacio\\_normativa/](http://presidencia.gencat.cat/ca/ambits_d_actuacio/millora_regulacio_normativa/)

<sup>26</sup> [http://premsa.gencat.cat/pres\\_fsvp/AppJava/notapremsavw/299655/ca/parlament-aprova-pressupost-generalitat-lllei-mesures-fiscals-administratives-financeres-sector-public-2017.do](http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/AppJava/notapremsavw/299655/ca/parlament-aprova-pressupost-generalitat-lllei-mesures-fiscals-administratives-financeres-sector-public-2017.do)

canviat massa en el darrer any, i el propi Parlament de Catalunya, al qual la Llei 19/2014, de 29 de desembre atorga l'autonomia per adaptar el seu marc institucional a les obligacions de bon govern i bona administració, i que hi està treballant activament en aquesta direcció, també en l'àrea de millora normativa, amb l'anomenada "memòria d'avaluació" i la possible futura activació de la comissió precisa per al procediment de consolidació legislativa.

La conclusió és clara, la Generalitat està fent un esforç a favor de la implementació de les normes de qualitat normativa de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, més enllà de la comparació de les dades d'aquest any amb els de l'anterior. Més encara, com ens indica la pròpia cap de l'Àrea de la Millora de la Regulació del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya, la Llei 19/2014, de 29 de desembre ha ajudat en una major receptivitat sobre les qüestions referides a la millora regulatòria en el sí de l'Administració de la Generalitat. Segons ha pogut constatar en l'exercici de les seves funcions, el deure de publicitat activa previst en relació amb les memòries d'avaluació (art.10.1.d) constitueix un important incentiu per a les unitats promotores per millorar-ne la seva qualitat i consistència. D'altra banda, la connexió que estableix la Llei de transparència entre l'avaluació *ex ante* i l'avaluació *ex post*, i la vinculació entre l'avaluació i la participació, facilita arguments addicionals a l'Àrea de Millora de la Regulació en la seva tasca difusió de la cultura de l'avaluació i la qualitat normativa.



## 6. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al Govern Obert

### 6.1 Marc teòric i normatiu

El Govern obert és una filosofia d'acció governamental que té el seu origen sobretot en el Memoràndum que el President Obama va aprovar en el seu primer dia de mandat el 21 de gener de 2009, que buscava fomentar la transparència, la participació i la col·laboració amb l'objectiu d'enfortir la democràcia i promoure l'eficiència i l'eficàcia del govern. Més endavant aquest impuls nord-americà es va transformar en global amb la creació de l'Aliança per al Govern Obert (OGP), promoguda inicialment el 2011 per governs i societat civil de vuit països, entre els quals hi havia els Estats Units, el Regne Unit i Brasil, i de la qual actualment formen part 75 països, inclosa Espanya. Aquesta organització internacional destaca que els països membres han de reflectir en els seus compromisos d'acció quatre valors clau del govern obert:

- **Transparència:** la informació sobre les activitats i decisions governamentals ha de ser oberta, comprensiva, puntual, disponible lliurement al públic i d'acord amb els estàndards bàsics de dades obertes (bases de dades llegibles per màquina).
- **Participació ciutadana:** els governs han de mobilitzar els ciutadans perquè participin en el debat públic i contribueixin al desenvolupament d'una governança més responsiva (accountable), innovadora i efectiva.
- **Rendició de comptes:** ha d'haver regles, regulacions i mecanismes perquè els actors governamentals justifiquin les seves accions, actuïn en resposta a les crítiques i acceptin les conseqüències de les faltes de compliment amb lleis o compromisos.
- **Tecnologia i innovació:** els governs accepten la importància de proveir als ciutadans accés obert a la tecnologia; del rol de les noves tecnologies en el foment de la innovació, i d'augmentar la capacitat dels ciutadans per utilitzar les tecnologies.

Així es recull en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, que en la seva exposició de motius indica que “la facilitat d'interrelació entre l'Administració i la ciutadania que

afavoreixen els mitjans electrònics permet aplicar el govern obert, entès com un sistema d'actuació i gestió dels afers públics que fa possible un diàleg permanent entre l'Administració i els ciutadans, la participació i la col·laboració d'aquests en la definició de les polítiques públiques i una millor transparència en el retiment de comptes i l'exigència de responsabilitats. La Llei estableix diverses mesures per a fomentar el govern obert i per a garantir-ne l'efectivitat, especialment pel que fa al dret dels ciutadans de presentar propostes i fer suggeriments, amb l'obligació de d'Administració de donar-los una resposta motivada, així com l'obligació d'establir procediments participatius en la definició de les polítiques públiques de més rellevància".

El concepte de govern obert és força ampli i difús. No obstant això, avui dia podria acostar-se a una filosofia administrativa en el sentit generat per Hood: "un conjunt de doctrines amb justificacions relativament coherents sobre qui, què i com administrem" (C. Hood & Jackson, 1997: 59). Una filosofia basada en els valors de transparència, democràcia participativa i empoderament ciutadà, rendició de comptes, open data i en l'ús dels avenços tecnològics (Villoria i Cruz-Rubio, 2017). Tot això per a la conformació dels governs com plataformes que promouen la col·laboració, la implicació i la coordinació de cara a la generació d'impactes positius en la comunitat. Vist des d'aquesta perspectiva, el govern obert permet integrar en si totes les estratègies preventives de lluita contra la corrupció, a més de generar beneficis de creixement econòmic i equitat social. Per la Generalitat, d'acord amb el nou Pla de Govern Obert 2017-2018, el govern obert constitueix una manera de concebre les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública basada en l'obertura de la informació pública, l'aprofitament de la intel·ligència col·lectiva i la cocreació de polítiques públiques, i el retiment de comptes vers la ciutadania. Una Administració pública oberta és una administració que posa a disposició del ciutadà la informació que genera, l'escolta i el fa partícip del cicle de vida de les polítiques públiques, es marca estàndards de qualitat i n'avalua el compliment de manera sistemàtica.

El Govern ha aprovat el 25 d'abril de 2017, el nou Pla de Govern Obert, que consta de 5 àmbits, 9 objectius estratègics, 18 objectius operatius i 123

actuacions. Els cinc àmbits són: transparència, dades obertes, bon govern, participació ciutadana i canvi cultural.

El Pla està impulsat per la Secretaria de Transparència i Govern Obert, que és l'òrgan dins la Generalitat de Catalunya encarregat de promoure el govern obert i la qualitat democràtica, i s'ha elaborat de manera transversal i participativa, recollint les idees i iniciatives i consensuant les actuacions amb agents públics experts en la matèria i els ens competents en àmbits.

Prèviament, la Llei 19/2014, de 29 de desembre ha desenvolupat tot un seguit de normes que regulen les exigències de bon govern per als subjectes obligats i que van fins i tot més enllà del que estableix l'Aliança per al Govern Obert (OGP).

Així:

Article 65. Principis i impuls del govern obert

1. El govern obert es fonamenta en els principis següents:

- a) El diàleg permanent entre l'Administració pública i els ciutadans.
- b) La presa de decisions públiques tenint en compte les necessitats i les preferències manifestades pels ciutadans.
- c) La participació i la col·laboració ciutadana en la definició de les polítiques públiques més rellevants, de caràcter general i sectorial.
- d) La transparència i la informació pública com a marc de referència per a fer possible l'efectivitat del govern obert.
- e) La millora continuada de la qualitat dels serveis.
- f) L'avaluació permanent de la gestió administrativa i dels processos de participació, per mitjà d'indicadors objectius en l'establiment dels quals cal garantir la participació d'experts independents i dels ciutadans.
- g) El retiment de comptes i l'assumpció de responsabilitat davant els ciutadans derivada de les decisions adoptades.

2. L'Administració pública ha d'impulsar el govern obert per mitjà de mecanismes i instruments que permetin la interrelació amb els ciutadans, preferentment amb l'ús de mitjans electrònics i les tecnologies de la informació i la comunicació.

Article 66. Mesures de foment del govern obert

1. Els ciutadans poden intervenir, de manera individual o col·lectiva, per mitjà d'entitats de caràcter representatiu, en la definició i l'aplicació de les polítiques públiques.

2. L'Administració pública ha de fomentar la participació i la col·laboració ciutadanes en la presa de decisions públiques i en el seguiment i l'avaluació de l'aplicació d'aquestes decisions.

3. Els instruments i les formes de participació i col·laboració ciutadanes s'han de donar a conèixer per mitjà del Portal de la Transparència i de la resta de canals de difusió per a permetre'n un coneixement tan generalitzat com sigui possible.

4. Els instruments de participació i col·laboració s'han d'adreçar al conjunt de la ciutadania, i l'Administració ha de posar a la seva disposició les eines de formació pertinents perquè en pugui dominar l'ús. També es poden destinar als sectors de la ciutadania i d'entitats directament afectats per les polítiques públiques.

#### Article 67. Garanties per a l'efectivitat del govern obert

1. El govern obert permet als ciutadans i a les entitats, amb caràcter general, fer arribar a l'Administració pública propostes, suggeriments i opinions sobre qualsevol assumpte en què aquesta sigui competent. L'Administració té l'obligació de donar-los-en una resposta motivada.

2. L'Administració pública ha d'establir procediments de participació i col·laboració ciutadana en l'elaboració de plans i programes de caràcter general i en la definició de les polítiques públiques més rellevants.

3. En els supòsits a què fa referència l'apartat 2, l'Administració ha de complir les obligacions següents:

a) Donar informació, amb antelació suficient, sobre les propostes sotmeses a la consideració dels ciutadans.

b) Subministrar d'una manera adequada, sistemàtica i entenedora la informació relativa a les propostes que sigui necessària per tal de poder-les valorar adequadament.

c) Valorar el resultat del procés participatiu en el moment de la presa de decisió.

d) Informar els ciutadans que han participat en el procés sobre les decisions adoptades i els motius que les justifiquen.

4. Resten excloses de l'àmbit d'aplicació dels apartats 2 i 3 les actuacions següents:

a) Les que es tramiten o s'aproven amb caràcter d'urgència.

b) Les que tenen com a únic objectiu la seguretat pública.

c) Les que poden donar lloc a l'aplicació dels límits d'accés a la informació pública establerts per aquesta llei.

De tot aquest conjunt tan extens d'obligacions, el qüestionari s'ha centrat en dues:

1. Hi ha canals d'escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències de les persones?

2. Hi ha canals de participació en la presa de decisions?

## 6.2 Anàlisi de resultats del qüestionari

En primer lloc, analitzarem els Municipis. Per començar, cal destacar que els percentatges de resposta han estat molt baixos. A diferència del cas del dret d'accés, més baixos que l'any anterior. En alguns casos, com el dels municipis més petits escandalosament baixos.

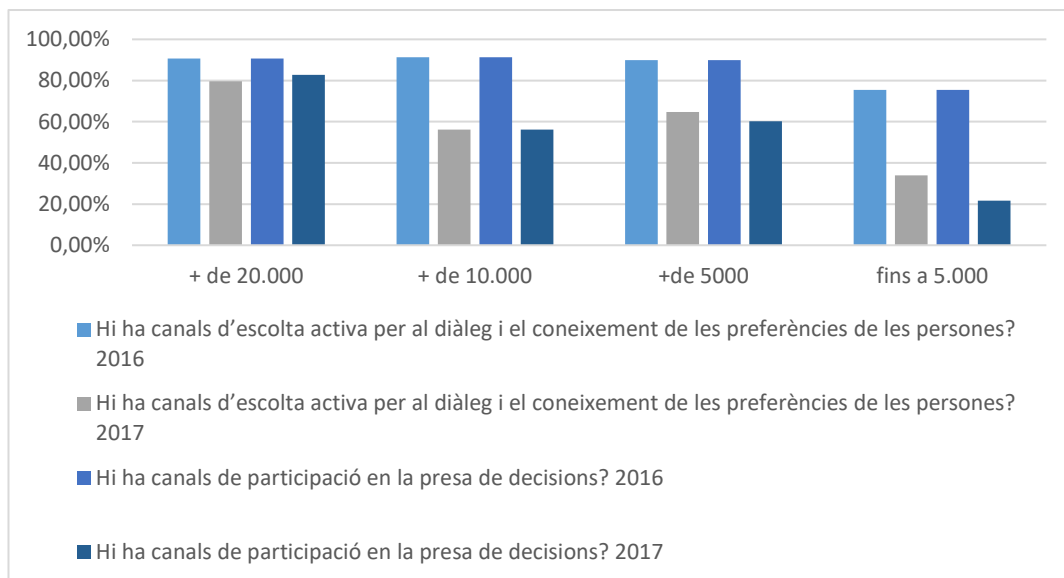
Ajuntaments	+ de 20.000	+ de 10.000	+de 5000	fins 5.000 <sup>27</sup>	a
2016					
Pregunta 1	90,63%%	91,23%	89,89%	75,50%	
2016					
Pregunta 2	90,63%%	91,23%	89,89%	75,50%	
2017					
Pregunta 1	79,69%	56,14%	64,77%	33,96%	
2017					
Pregunta 2	82,81%	56,14%	60,23%	21,65%	

Taula 21: Nivell de resposta preguntes govern obert

Amb aquestes dades, els resultats serien els següents.

---

<sup>27</sup> El 2016 no estaven inclosos els de menys de 500 habitants.



Il·lustració 8: Comparativa obligacions govern obert. Ajuntaments

Per a la pregunta sobre els canals d'escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències de les persones, les respostes positives per grandària dels municipis comparades amb l'any 2016 han estat les següents:

Any	+ de 20.000 <sup>28</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016	21	28	103	163
2017	51	32	57	251

Taula 22: Canals escolta activa ajuntaments

En total, 391 municipis (més d'un terç) reconeixen que tenen aquest tipus d'instruments de canalització de les demandes ciutadanes i les seves preferències. Novament, com l'any anterior, quan s'analitzen els exemples que s'ofereixen, els resultats són d'una enorme diferència pel que fa a la qualitat dels mitjans (veure annex 1). Per exemple, una gran part de les respostes connecten aquests canals amb els tradicionals consells sectorials, amb l'elaboració del POUM o amb les bústies de suggeriments.

<sup>28</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents, en tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.

No obstant això, el que seria un bon exemple d'aquests canals el representen l'Ajuntament de Manlleu,<sup>29</sup> el de Sabadell<sup>30</sup> o el de Barcelona,<sup>31</sup> entre d'altres. L'aspecte negatiu està en els municipis més petits (500 a 5.000 habitants), on amb prou feines un 20% compten amb aquests instruments.

En segon lloc la resta de subjectes. L'anàlisi de les respostes facilitades indiquen que tenen instruments per canalitzar els suggeriments i preferències ciutadanes:

Consells comarcals	Consell Generau D'Aran	Diputacions	Entitats supra-municipals	Generalitat	Consell de Garanties Estatutàries	Universitats	Entitats reguladores o control
15	1	4	1	1	No	8	No es va enviar qüestionari sobre aquesta matèria

*Taula 23: Canals d'escolta activa resta subjectes avaluats*

Novament, els resultats són dispars, però en general s'observa que s'està avançant significativament en aquest àmbit.

Per exemple, la Generalitat té els següents instruments:

1. Bústia de contacte corporativa
2. Bústies específiques pel tractament d'assumptes d'atenció directa en serveis finalistes.
3. Formularis de sol·licitud, queixes i propostes (per exemple, el formulari de Consorci AOC).
4. Adreces de correu electrònic.
5. Enquestes i consultes.
6. Oficines d'atenció ciutadana.
7. Telèfon 112, centraletes dels departaments i números de telèfon especialitzats.

<sup>29</sup> <http://transparencia.manlleu.cat/participacio.htm>

<sup>30</sup> <http://www.consensus.cat/sabadell/>

<sup>31</sup> <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana>

8. Comptes institucionals a les xarxes socials: twitter, facebook.

Les dades que la Generalitat aporta en relació als accessos i visites al web de Govern Obert en el període previ, durant i posterior de la campanya de creació, són les següents:

<b>ANÀLISI D'ACCESSOS I VISITES ALS WEBS DE GOVERN OBERT (TRANSPARÈNCIA – PARTICIPA – DADES OBERTES)</b>							
	<b>19 setembre a 2 octubre</b> (3 setmanes <b>anteriors</b> a l'inici de la campanya)			<b>3 octubre a 23 octubre</b>	<b>3 octubre a 23 octubre</b> (3 setmanes <b>posteriors</b> a l'inici de la campanya)		
	<b>Transparència gencat</b>	<b>Participa</b>	<b>Dades obertes</b>	<b>Govern obert</b>	<b>Transparència gencat</b>	<b>Participa</b>	<b>Dades obertes</b>
<b>Visitants</b>	4.402	4.455	3.938	7.909	5.813 (+32%)	2.359 (-47%)	4.691 (+19%)
<b>Visites</b>	5.336	4.981	4.385	8.532	6.863	2.666	5.225
<b>Mitjana visites / dia</b>	254	237	208	406	326	126	248
<b>Visualitzacions de pàgina</b>	17.201	12.225	15.116	10.562	21.670	6.898	17.326
<b>Mitjana de visualitzacions de pàgina / dia</b>	819	582	719	502	1.031	328	825
<b>Dia amb més visites</b>	13 setembre (376)	13 setembre (957)	14 setembre (323)	5 octubre (2.148)	4 octubre (661)	4 octubre (286)	6 octubre (445)
<b>Pàgines més visitada (tret de la pàgina principal)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organització</li> <li>Dret d'accés a la informació pública</li> </ul>	Procés reforma horària  Activitats (events)	Catàleg de dades gencat  Aplicacions i visualitzacions	Contacte cercador	Organització  Relació d'alts càrrecs, personal directiu, eventual i	Procés reforma horària  Projecte de llei per a la igualtat de tracte	Catàleg de dades gencat  Aplicacions i visualitzacions



			amb dades		retribucions		amb dades
<b>L'accés al web s'ha fet principalment des de:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Google</li> <li>● Meteo.cat</li> <li>● Web Territori</li> <li>● Web gencat</li> <li>● Dades obertes</li> <li>● Transparència gencat</li> <li>● Observatori salut</li> </ul>	Administració de justícia	Google	<b>Govern obert</b>	Google	<b>Govern obert</b>	<b>Govern obert</b>
		Intranet justícia	Web gencat	El Periódico	<b>Govern obert</b>	Google	Google
		Reforma horària	Govern.cat	Google	Cercador gencat	Reformahoraria.cat	Meteo.cat
		Intranet Presidència	Intranet Presidència	Transparència gencat	Govern.cat	Facebook	Transparència gencat
		Intranet Vicepresidència	Transparència gob.es	El nacional	Web gencat	Transparència gencat	Web Territori
		Web gencat	Transparència gencat	Intranet Interior	Transparència gencat	Intranet Vicepresidència	Dades obertes
		Facebook	Transparència gencat	Web gencat	Intranet Presidència	Web Exteriors	Web Agricultura
		Xtec.gencat	Intranet Governació				

Taula 24: Accessos i visites a les web de govern obert (Generalitat de Catalunya)

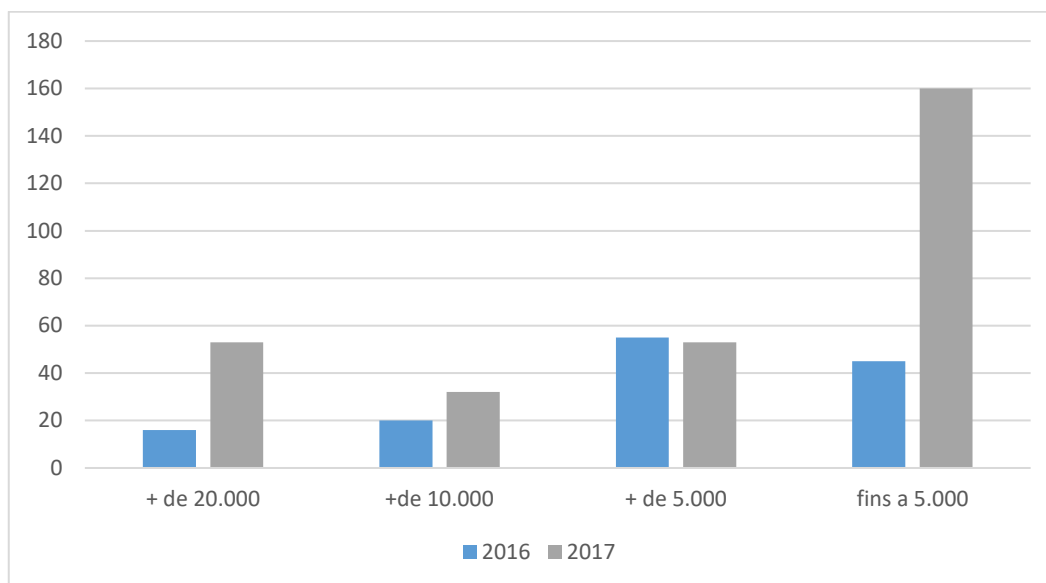
Cal destacar especialment la resposta obtinguda dels Consells comarcals en aquesta matèria. En principi, han pujat de 12 a 15 els Consells amb mecanismes per fer arribar els suggeriments ciutadanes, però la realitat és que les dades de l'any passat no reunien les mateixes condicions de qualitat que les d'aquest i, per això, les dades han de ser considerades més ajustades ara a la realitat.

Pel que fa a la segona pregunta, la relacionada amb els canals de participació en la presa de decisions, les dades dels municipis, comparades amb els de l'any previ són els següents:

Any	+ de 20.000 <sup>32</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016	16	20	55	45
2017	53	32	53	160

<sup>32</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents, en tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.

Taula 25: Canals de participació en la presa de decisions. Ajuntaments



Il·lustració 9: Canals de participació en la presa de decisions. Ajuntaments

De nou hi ha una millora que cal destacar. És molt important que les dades enguany tendeixen a ser més reals i ajustades a les demandes de la norma que les de l'any passat. Per contrastar-ho, només cal analitzar el conjunt d'informació addicional incorporada a l'annex 3. Són de destacar, entre altres, els instruments que proporciona Lleida<sup>33</sup> o Esplugues.<sup>34</sup> Com a aspecte negatiu es podria destacar que en els municipis petits amb prou feines el 15% incorpora aquests mecanismes i que en els de més de 5.000-20.000 encara hi ha una meitat que ni els incorpora (sense entrar a valorar la qualitat dels mecanismes incorporats). En suma, la mida importa molt i els esforços en aquests municipis perquè compleixin plenament amb la norma probablement han de ser incentivats.

Pel que fa a la resta d'ens obligats els resultats són els següents:

Consells comarcals	Consell Generau D'Aran	Diputacions	Entitats supramunicipals	Generalitat	Universitats	Entitats reguladores de control	o
--------------------	------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------	---------------------------------	---

<sup>33</sup> <http://www.paeria.es/processosparticipatius/ca/>

<sup>34</sup> <http://www.esplugues.cat/ambits/temes/participacio/subhome>

9	1	3	1	1	8	No es va enviar el qüestionari sobre aquesta matèria
---	---	---	---	---	---	--

Taula 26: Canals de participació en la presa de decisions. Resta subjectes obligats

En aquest àmbit la Generalitat, de nou, ha fet un gran esforç que es manifesta en els següents instruments:

-Consultes públiques prèvies de projectes normatius. Els departaments, en el seu apartat web de “disposicions en tràmit”, habiliten un espai en què qualsevol ciutadà pot comentar i donar la seva opinió sobre els projectes o avantprojectes de llei o reglaments que es troben en període de consulta pública o d'informació pública. Aquests espais es troben enllaçats al portal de transparència, tal com determina l'article 69 Llei 19/2014, de 29 de desembre.

-Espais estables de participació. Es tracta d'òrgans de participació ciutadana en els quals es delibera sobre les polítiques públiques.

-Processos participatius. Un procés participatiu és una seqüència d'accions participatives executades durant un temps determinat i en un espai concret, en el qual intervenen agents socials i institucionals, per tal d'incorporar la ciutadania en l'elaboració d'una política pública.

-Portal Participa de la Generalitat de Catalunya. Facilita informació sobre els processos participatius que es realitzen a nivell de la Generalitat, enllaça a diversos espais estables de participació, i conté un espai, “el govern proposa”, on qualsevol ciutadà pot comentar sobre les polítiques públiques o plans sectorials que el govern decideix obrir a la ciutadania. A més també enllaça a d'altres mecanismes de participació ciutadana en línia.

A nivell dels Consells Comarcals els avanços han estat lleus, s'ha passat de 8 a 9 el nombre de Consells Comarcals amb mecanismes de participació (tot just un 20%).

En conjunt, es pot dir que, efectivament, els canals de participació s'expandeixen a un ritme lent i amb qualitat força diversa. És cert que en la majoria dels casos

no reuneixen tots els requisits que la norma estableix, però el progrés en els municipis i ens que s'ho prenen seriosament és evident. Cal no oblidar que la norma incorpora una sèrie de requisits molt exigents en relació al govern obert com ara: donar informació, amb antelació suficient; subministrar d'una manera adequada, sistemàtica i entenedora la informació relativa a les propostes que sigui necessària per tal de poder-les valorar adequadament; valorar el resultat del procés participatiu en el moment de la presa de decisions, i informar als ciutadans que han participat en el procés sobre les decisions adoptades i els motius que les justifiquin.

Reunir tots els requisits és molt complicat i exigeix un gran procés d'aprenentatge. Però les dades obtingudes acrediten que s'està avançant i els exemples de bones pràctiques aporten una guia que la resta d'entitats públiques poden i han de seguir. Si alguns poden fer-ho els seus parells també haurien de poder-ho fer.

## **7. Avaluació del compliment de les obligacions relatives al sistema de garanties**

### *7.1 Marc teòric i normatiu*

La Llei 19/2014, de 29 de desembre inclou un complet sistema de garanties. Aquest sistema incorpora un règim de recurs administratiu; la reclamació davant Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) creada per la mateixa norma; la intervenció del Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes i l'Oficina Antifrau de Catalunya; un règim sancionador i un procediment extern d'avaluació del compliment de la llei.

En primer lloc, la Llei 19/2014, de 29 de desembre preveu que contra els actes de l'administració pública que vulnerin els drets reconeguts per ella i contra les omissions que comportin el seu incompliment es pot interposar un recurs administratiu. En particular, es preveu que les resolucions expresses o presumptes en matèria d'accés a la informació poden ser objecte de recurs de reposició davant l'òrgan que les va dictar.

En segon lloc, la Llei 19/2014, de 29 de desembre estableix que les resolucions expresses o presumptes en matèria d'accés a la informació, així com les que eventualment resolguin els recursos de reposició, poden ser objecte d'una reclamació gratuïta i voluntària davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la informació pública (GAIP).<sup>35</sup> Les reclamacions s'han d'interposar en el termini d'un mes i es podran tramitar a través d'un procediment de mediació o un procediment ordinari amb resolució. La reclamació s'haurà de resoldre en el termini màxim de dos mesos a la finalització es podrà entendre desestimada.

En tercer lloc, la Llei 19/2014, de 29 de desembre preveu que el Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes i l'Oficina Antifrau de Catalunya han de vetllar pel compliment de la llei.

---

<sup>35</sup> Veure annex d'entrevistes per a més detall.

Finalment, la Llei 19/2014, de 29 de desembre disposa un complet règim sancionador que inclou un llistat molt extens d'infraccions en matèria de transparència, accés a la informació pública, bon govern i govern obert. En aquest àmbit la Llei 19/2014, de 29 de desembre també determina la responsabilitat per la comissió de les infraccions tipificades en la llei i defineix el procediment sancionador concretant els òrgans competents per a ordenar la seva incoació, per instruir-lo i per resoldre'l. En el present informe s'avaluarà essencialment la implementació del règim sancionador i l'activitat de la GAIP. Per a això, es van dissenyar una preguntes en el qüestionari i s'ha dut a terme una entrevista amb la finalitat de conèixer el grau de compliment d'aquest sistema.

## 7.2 Anàlisi del qüestionari i entrevistes relacionades

Per avaluar el grau de compliment de la normativa de garanties s'ha procedit a generar una sèrie de preguntes incorporades al qüestionari. Aquestes preguntes són les següents:

<b>RS1</b>	1) Nombre de denúncies presentades per ciutadans per suposats incompliments de la Llei catalana 19/2014
<b>RS2</b>	2) Nombre de procediments sancionadors incoats per incompliment de la Llei catalana 19/2014
<b>RS3</b>	3) Nombre de sancions imposades a alts càrrecs
<b>RS4</b>	4) Nombre de sancions imposades a empleats públics
<b>RS5</b>	5) Nombre de sancions imposades a altres persones físiques o jurídiques obligades per la Llei en matèria de transparència, grups d'interès, etc.
	En cas de resposta afirmativa, especifiqueu quins:

*Taula 27: Qüestionari relatiu al sistema de garanties*

El percentatge de resposta a aquestes preguntes ha estat el següent (comparat amb el 2016):

Any	+ de 20.000	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000 <sup>36</sup>
2016 RS1				
2017 RS1	84,38%	66,67%	87,50%	68,47%
2016 RS2	71,88%	57,89%	69,66%	50,74%
2017 RS2	84,38%	68,42%	86,36%	68,34%
2016 RS3	68,75%	54,39%	66,29%	47,03%
2017 RS3	84,38%	68,42%	85,23%	68,88%
2016 RS4	67,19%	54,39%	66,29%	46,78%
2017 RS4	84,38%	68,42%	85,23%	68,61%
2016 RS5	64,06%	52,63%	61,80%	43,81%
2017 RS5	84,38%	68,42%	87,50%	69,15%

*Taula 28: Nivell de resposta qüestionari sobre sistema de garanties. Ajuntaments*

El 2017, els percentatges de resposta novament pugen força en tots els municipis, malgrat encara existeix un nombre força alt de municipis que no responen.

Pel que fa a la resta d'ens obligats els percentatges els resultats han estat els següents, que són molt semblants als de l'any anterior:

---

<sup>36</sup> El 2016 no estaven inclosos els de menys de 500 habitants.

Any	Consells comarcals	Diputacions	Generalitat	Ens Supramunicipals	Consell Garanties estatut.	Universitats
2017 RS 1	90,48%	100%	100%	100%	100%	77,78%
2017 RS2	90,48%	100%	100%	100%	100%	77,78%
2017 RS3	90,48%	100%	100%	100%	100%	77,78%
2017 RS4	90,48%	100%	100%	100%	100%	77,78%
2017 RS5	90,48%	100%	100%	100%	100%	77,78%

*Taula 29: Nivell de resposta qüestionari sobre sistema de garanties. Resta de subjectes avaluats*

Com es veu, es repeteix la tendència, respostes de 100% o properes excepte en el cas de les universitats.

Pel que fa al contingut de les respostes, els resultats dels ajuntaments han estat els següents:

Any	+ de 20.000 <sup>37</sup>	+de 10.000	+ de 5.000	fins a 5.000
2016 RS 1 Nombre de denúncies	0	0	0	12
2017 RS1	0	0	10	8

<sup>37</sup> Les dades de 2016 i 2017 no són plenament comparables perquè les categories de municipis són diferents, en tot cas, es manté la comparació a efectes il·lustratius.



2016	0	0	0	12
RS2				
Nombre de procediments sancionadors incoats				
2017	0	0	0	1
RS2				
2016	0	0	0	0
RS3				
Nombre de sancions imposades a AACC				
2017	0	0	0	0
RS3				
2016	0	0	0	0
RS4				
Nombre de sancions imposades a empleats públics				
2017	0	0	3	0
RS4				
2016	0	0	0	2
RS5				
Nombre de sancions imposades a altres persones				
2017	0	0	24	0
RS5				

*Taula 30: Resposta qüestionari sobre sistema de garanties. Ajuntaments*

Pel que fa a la resta d'ens, les respostes obtingudes han estat les següents:

Any	Consells comarcals	Diputacions	Generalitat	Ens Supramunicipals	Consell Garanties estatut.	Universitats
2016 RS1	0	0	0	0	0	0
2017 RS Denúncies <sup>1</sup>	0	0	0	2	0	0
2016 RS2	0	0	0	0	0	0
2017 RS2 Procediments sancionadors	0	0	0	0	0	0
2016 RS3	0	0	0	0	0	0
2017 RS3 Sanciones AA.CC	0	0	0	0	0	0
2016 RS4	0	0	0	0	0	0
2017 RS4 Sancions Funcionaris	0	0	0	0	0	0
2016 RS5	0	0	0	0	0	0
2017 RS5 Sanciones altres	0	0	0	0	0	0

Taula 31: Respostes qüestionari sobre sistema de garanties. Resta de subjectes avaluats

En conclusió, el règim sancionador pràcticament segueix sense utilitzar-se. Les 27 sancions que els municipis de tipus C (5.000-10.000) comuniquen han d'estar equivocades doncs al mateix temps indiquen que no hi ha hagut procediments sancionadors (ni tan sols l'any anterior n'hi va haver, de manera que és impossible una sanció sense procediment). La raó de la inexistència de sancions està en què no s'ha incoat gairebé cap expedient sancionador (tan sols s'indiquen 12 en els ajuntaments més petits però no sembla que hi hagi hagut encara cap sanció). Aquests fets podrien ser una conseqüència del compliment generalitzat de la norma, però és evident que la raó fonamental està en la pràctica absència de denúncies, en la dificultat d'autocontrol per part dels ens obligats o en el desconeixement de l'existència d'un règim sancionador.

En tot cas, és important, per acabar, assenyalar els avenços normatius que s'estan produint en aquesta matèria. Per començar, calia determinar per reglament l'òrgan competent en matèria d'Administració pública per instruir el procediment sancionador en cas que el responsable de la infracció sigui alt càrrec. Això s'ha resolt pel Decret 262/2016, de 7 de juny, de reestructuració del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge, que en el seu article 32, en assenyalar els Funcions de l'Àrea d'Inspecció General de Serveis de Personal de la DGFP ha establert: g) Instruir els procediments sancionadors derivats de la legislació en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern en el cas que el/la responsable de la infracció sigui un alt càrrec al servei de l'Administració de la Generalitat.

En canvi on no s'ha avançat encara, pel que fa al règim sancionador dels *altres alts càrrecs al servei de la Generalitat* i al compliment de l'art. 89.2 de la llei 19/2014, és en la constitució de l'òrgan sancionador col·legiat.<sup>38</sup> A hores d'ara

---

<sup>38</sup> Article 89. Competència per a resoldre el procediment sancionador: 1. L'òrgan competent per a resoldre els procediments sancionadors que afecten els alts càrrecs a què fa referència l'article 86.a és el Govern.

2. *En el cas dels altres alts càrrecs al servei de la Generalitat, la resolució de l'expedient correspon a un òrgan col·legiat integrat per la persona titular del departament competent en matèria d'Administració pública, un representant de la Comissió Jurídica Assessora i dos juristes de prestigi reconegut designats pel Parlament de Catalunya, no vinculat a cap Administració ni institució pública, llevat de les universitats. Aquest òrgan col·legiat és designats a l'inici de cada legislatura, exerceix les seves funcions durant la legislatura i fins a la nova designació, i pot sol·licitar informes a la Comissió Jurídica Assessora.*

només s'ha designat el membre de la CJA i està pendent que el Parlament designi els dos juristes de prestigi reconegut.

Pel que fa a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, el 2016 es van interposar 561 reclamacions de les quals 338 han estat resoltes. S'observa que les reclamacions són més complexes i que cada cop hi ha més desestimacions. Amb les seves resolucions la GAIP ha anat configurant una doctrina relativa a l'aplicació de la regulació del dret d'accés a la informació pública.

L'increment d'activitat de la GAIP únicament ha anat acompanyat de la incorporació d'un tècnic la qual cosa ha suposat un volum de feina excessivament alt no només per als membres de la GAIP sinó també per al personal tècnic i de

El 2016 encara no s'ha aprovat el reglament d'organització i funcionament de la GAIP previst a l'article 41.2 Llei 19/2014, de 29 de desembre. En l'entrevista mantinguda amb els membres de la GAIP s'ha pogut constatar que l'aprovació del reglament podria millorar el procediment de reclamació, limitar l'abast de l'obligació genèrica de trasllat a tercers i establir al respecte la cooperació de les administracions interessades; preveure la suspensió del termini per resoldre les reclamacions quan hi hagi trasllat a tercers o informar del recurs contra les resolucions de la GAIP per part de la Generalitat. També podria de preveure el termini del mandat dels membres i les causes de remoció.

L'anàlisi de les reclamacions interposades davant la GAIP permet observar la diferència entre les resolucions de Generalitat i les dels ajuntaments així com

---

3. Si el responsable de la infracció és personal al servei de l'Administració, s'aplica el que estableix la legislació de la funció pública.

4. La competència per a resoldre el procediment sancionador en l'àmbit local correspon al ple si es tracta d'alts càrrecs, i a l'òrgan que correspongui d'acord amb la legislació aplicable als ens locals si es tracta de personal al servei de l'Administració local.

5. En el cas dels alts càrrecs a què fa referència l'article 86.a i dels càrrecs electes locals, la proposta de sanció o, si escau, l'arxivament de l'expedient ha d'ésser informat prèviament per l'òrgan a què fa referència l'apartat 2.

6. En el cas de les universitats públiques, l'òrgan competent per a resoldre el procediment sancionador és el rector.

7. En el cas de les institucions i organismes a què fa referència l'article 3.1.b, l'òrgan competent per a resoldre el procediment sancionador és llur titular o l'òrgan rector col·legiat."

entre les dels ajuntaments petits i els grans Generalment les resolucions fan invocacions molt genèriques de les causes d'inadmissió i dels límits.

El procediment de mediació previst a la Llei 19/2014, de 29 de desembre té una utilitat limitada. El 2016 no va arribar al 10% el total de procediments de mediació tramitats per la GAIP. Fruit de l'experiència, els membres de la GAIP indiquen que aquest procediment pot ser especialment útil per un determinat perfil de reclamants i també quan hi ha una relació continuada entre els interessats (regidors, sindicats, associacions de veïns) o els interessa posar-se al mapa. En canvi, quan és una qüestió estrictament jurídica d'interpretació de límits no és un mecanisme pràctic.

Finalment, pel que fa a altres mecanismes de garantia, cal tenir present que ni Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes i l'Oficina Antifrau de Catalunya no han tramitat cap denúncia el 2016 com a conseqüència de cap queixa o escrit respecte a actes expressos o presumptes que hagin impedit o limitat els drets reconeguts per la Llei 19/2014, de 29 de desembre o per omissions produïdes derivades d'obligacions establertes per l'Administració pública.

## **8. Conclusions i recomanacions**

### *8.1 Conclusions*

La implementació de la llei avança amb un ritme força acceptable en certes àrees, mentre que en altres el ritme és menor per les dificultats i els reptes tècnics i pressupostaris que comporta, així com pel canvi cultural requerit. L'avaluació ha permès observar una lleugera millora el 2017 respecte a l'any anterior pel que fa al compliment de les obligacions previstes a la Llei 19/2014, de 29 de desembre pels diferents subjectes avaluats.

La Generalitat està fent un esforç molt destacable en la implementació de la norma, auxiliant a més a ens amb menys recursos perquè puguin complir amb les múltiples obligacions que la Llei 19/2014, de 29 de desembre genera.

No obstant això, hi ha subjectes obligats on la implementació de la norma, tot i les ajudes que reben, és bastant deficient. Aquí, com a factor explicatiu, juguen un paper clau les diferències de capacitat humana i pressupostària entre els ens locals menors i els de major dimensió. Però els exemples de petits municipis que compleixen de forma extensa amb la norma ens indiquen que no és només un problema de capacitats i competències, sinó també de voluntat política i selecció de prioritats estratègiques. És cert que com més petits són els municipis les dades van perdent més qualitat i la fiabilitat és menor i això pot ser degut a dificultats tècniques, de personal i competencials de naturalesa estructural. No obstant això, hi ha exemples de petits municipis que han fet una feina excel·lent en la implementació de la norma, de manera que el problema no és només de capacitats, sinó també, sovint, de voluntat política i priorització adequada.

A més, és de destacar que una part important dels ens públics no territorials han continuat fent un esforç molt seriós des de l'entrada en vigor de la llei per aplicar-la i aconseguir que compleixi amb els seus objectius.

Les conclusions que es recullen a l'informe estan estretament vinculades a les dades aportades pels subjectes avaluats la qual cosa en alguns casos pot donar

lloc a errors provocats per la baixa qualitat de la informació facilitada o per la diferent comprensió de la llei pels diversos ens avaluats.

Per àrees d'anàlisi podem concloure el següent:

- El desenvolupament del control i regulació dels grups d'interès ha experimentat un molt positiu impuls des de l'elaboració del primer informe, amb una explosió del nombre de grups d'interès inscrits i el desplegament de una connexió entre les agendes dels alts càrrecs i el registre de grups d'interès.
- El compliment de l'aprovació dels codis ètics adaptats a la Llei 19/2014, de 29 de desembre és molt baix. És important destacar en aquest àmbit l'esforç realitzat per la Generalitat, no només amb el seu propi sistema d'integritat, sinó també en la promoció d'un marc d'integritat per al sector públic i el conjunt d'ens obligats per la Llei 19/2014, de 29 de desembre. Si se segueix desenvolupant el pla tal com està concebut, molt probablement l'any que ve l'avenç en aquest àmbit serà espectacular.
- La qualitat dels codis de conducta aprovats fins ara és molt dispar. La Generalitat ha generat un excel·lent marc d'integritat organitzacional, i alguns pocs municipis i consells han seguit el seu camí. En tot cas, gairebé el 90% dels ens obligats no han complert amb cap de les obligacions derivades de la Llei 19/2014, de 29 de desembre en aquesta matèria i, dels que l'han complert, tot just un 20% han generat codis que reuneixin la majoria dels requisits que es deriven de la norma.
- La introducció de principis ètics en clàusules contractuals o en convocatòries de subvencions està en els seus inicis (tot just el 20% dels contractes i subvencions als municipis que contesten, que amb prou feines superen el 60%). No obstant això, en l'Administració de la Generalitat s'està avançant a molt bon ritme, generant-se una pràctica que pot portar a curt termini a la normalització d'aquests procediments. De totes maneres, caldria analitzar la qualitat dels instruments utilitzats en els municipis petits per conèixer la realitat, que probablement serà pitjor que la que reflecteixen les xifres. La clau del progrés estarà en l'assumpció generalitzada dels models de la Generalitat amb les adaptacions pertinents.

- En relació a les cartes de serveis, a poc a poc es va avançant en la clarificació del que constitueixen les cartes de servei i el que determina la llei. S'han aprovat molt poques que compleixin amb els requisits de la llei. A més, l'avaluació de les cartes de servei és encara molt baixa, en alguns casos el que s'avalua són cartes elaborades amb caràcter previ a la Llei 19/2014, de 29 de desembre.
- Pel que fa a les enquestes sobre el grau de satisfacció dels usuaris respecte als serveis públics i les activitats gestionades, les respostes han estat molt disperses i poc clarificadores. Per aquest motiu, en el futur, la pregunta, vistos els resultats, hauria de canviar i incloure què s'entén per enquesta i en quin període temporal s'ha de definir la resposta. En tot cas, les enquestes, en general, no es publiquen adequadament i no donen informació suficient sobre els resultats, esperem que aquesta situació canviï i poc a poc es vagi generant la interacció positiva entre preguntes, respostes, control ciutadà i millores en els serveis.
- Sobre la qualitat normativa cal destacar, en general, la baixa qualitat de les respostes. Una explicació podria ser el propi desconeixement pels ens obligats, sobretot dels petits municipis, d'en què consisteix la millora regulatòria. També, el que s'observa després de l'anàlisi de les respostes, és l'enorme expansió de l'activitat reglamentària. No hi ha hagut grans avenços en aquest àmbit. No obstant això, en termes positius, podem ressaltar que en l'Administració de la Generalitat s'està començant a implantar de forma cada vegada més sistemàtica l'avaluació d'impacte i càrregues (més del 40% de les normes aprovades ho han fet) i que es comencen a realitzar avaluacions d'implementació (més d'un 25%). També, que hi ha una estratègia d'informació i formació en la matèria que esperem doni els seus fruits en un futur pròxim.
- El desenvolupament del govern obert és encara feble, encara que comencen a existir actuacions de govern obert en nombrosos ens obligats. És molt important, a l'hora d'avaluar aquest apartat que es tingui en compte que les exigències del govern obert són enormes i que comparativament no existeix en cap país del món una implementació plena. La pròpia Llei 19/2014, de 29 de desembre estableix uns requisits immensos d'aplicació. El govern obert és una nova filosofia de gestió que implica un canvi cultural i tecnològic enorme i que, perquè funcioni, exigeix una ciutadania compromesa i una societat civil forta i



participativa. Per això, els avanços han de ser valorats en la seva autèntica dimensió. En tot cas, és cert que una part molt important dels ens obligats (gairebé dos terços) no han donat ni un pas en aquesta matèria i que més del 60% no ha contestat aquestes preguntes. Per contra, alguns ens locals i la Generalitat estan generant bones pràctiques que els altres haurien d'imitar, amb les adaptacions que considerin necessàries.

- Pel que respecta al sistema de garanties, el règim sancionador està per estrenar-se. Les dades obtingudes no han permès avaluar el grau compliment de les disposicions relatives al règim sancionador.
- La tasca de la GAIP continua sent seriosa i objectiva havent-se experimentat un increment molt important el 2017 en el nombre de reclamacions rebudes i resoltes. El 2016, s'han rebut 561 reclamacions, de les quals s'han resolt per la GAIP 338. Les reclamacions són cada vegada més complexes i hi ha un major nombre de desestimacions. Òbviament, perquè el seu treball pugui assolir els nivells d'excel·lència necessaris cal l'aprovació del Reglament d'Organització i Funcionament i l'increment del suport econòmic i organitzatiu. L'autonomia de l'òrgan no està en perill, tot i que hi ha cada vegada més tensions per a la seva defensa.

## *8.2 Recomanacions*

### A. Recomanacions relatives als grups d'interès

1. Continuar amb les notables millores produïdes en aquest àmbit al llarg de 2016 i principis de 2017
2. Consolidar el Registre de grups d'interès de Catalunya com a eina per a totes les administracions públiques.
3. Fer més àgil per l'usuari la cerca i consulta de les inscripcions al Registre de grups d'interès de Catalunya.
4. Treballar per tal que es faci consultable de forma creuada agendes i inscripcions al Registre de grups d'interès de Catalunya, fins i tot en l'àmbit local

5. Avançar en la gestió cap a una xarxa integrada de registres fruit de la cooperació i la col·laboració interadministrativa i interinstitucional (amb el Parlament i d'altres institucions), a fi i efecte de reduir càrregues als sol·licitants d'inscripció i de millorar l'eficàcia dels registres. En aquests moments, en l'àmbit local, només Sant Cugat i Terrassa disposen de Registre propi de grups d'interès, amb 3 inscrits cada un a principis de maig de 2017.

6. Seguir treballant per a afrontar una imprecisa i múltiple definició legal i reglamentària del que és un grup d'interès que cal que s'inscrigui en el registre, el que continua generant dubtes respecte a col·lectius com ara els sindicats, les corporacions de dret públic o les organitzacions del tercer sector que lluiten contra la corrupció. En aquest sentit, seria útil una reforma reglamentària que ajudés i que millorés també altres aspectes com ara:

- l'actualització de la informació proporcionada pels grups d'interès (que ara és fixada de forma anual)

- convertir l'Acord de Govern de 2016 (soft law) en una regulació reglamentària (hard law), incorporant les previsions del mateix referides a grups d'interès i agendes.

- aprofités alhora per millorar alguns dels aspectes detectats, com ara incloure l'exigència que la referència succinta del contingut de la reunió o activitat sigui suficient per a donar compte real de les mateixes, evitant l'ús de fórmules vagues o de gran imprecisió que suposen un compliment merament formal (com "reunió" o "reunió de treball" o "seguiment de projectes").

7. Contrarestar una manca de cultura político-administrativa (i de tradició acadèmica) en el tractament d'aquesta realitat, mitjançant formació i recerca en aquest àmbit.

b. Recomanacions relatives al bon govern

8. Culminar els treballs de les comissions encarregades de l'elaboració de l'Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya i el Codi ètic dels als càrrecs en l'àmbit local. En tot cas, ens sembla important per a la seva implantació eficaç, no només

acomplir amb els requisits que hem considerat essencials en el text, sinó també garantir la protecció al denunciador d'incompliment: Aquesta protecció serà essencial perquè es mantingui viva la tensió pel seu efectiu compliment.

9. Incrementar la formació en ètica que serà fonamental per al bon funcionament del sistema d'integritat.

10. Constituir comissions ètiques amb persones d'independència i integritat reconegudes.

11. Connectar les clàusules ètiques en subvencions i contractes amb els pactes d'integritat, en què el monitoratge de la preparació honesta del contracte/subvenció, de la licitació i del compliment de les condicions del contracte/subvenció es realitza amb suport de la societat civil, però no a través de ciutadans sense especialització per a tal control, sinó a través d'experts seleccionats per la societat civil per realitzar el monitoratge complet de les fases pre selecció- i post.

#### c. Recomanacions relatives a la bona administració

12. Accelerar l'aprovació de les cartes de servei, amb els requisits de la legislació vigent, és a dir, amb caràcter reglamentari i contenint tots els requisits de l'art. 60 de la Llei 19/2014. És molt important comprendre que la finalitat de la bona administració no podrà ser realment aconseguida sense cartes de serveis que generin obligacions, l'establiment de les quals es pugui fer amb participació ciutadana i que puguin ser conegudes per les persones i exigides. En aquest sentit, es continua notant una certa apatia en aquest àmbit, acompanyat per un desconeixement de les exigències legals i una confusió entre el que serien simples tècniques de gestió pública informals i documents legalment obligatoris amb requisits concrets. Cal integrar dins les tècniques de gestió tradicionals les ja no tan noves exigències legals.

#### d. Recomanacions relatives a la qualitat normativa

13. Continuar treballant per fer realitat els principis de bona regulació mitjançant una avaluació *ex ante* curosa, ja existent en termes general a l'àmbit autonòmic

i encara molt deficient en l'àmbit local, i també ex post, gairebé inexistent a casa nostra. L'aplicació de la llei estatal 39/2015, que va entrar en vigor a l'octubre de 2016, farà que en el futur s'hagi d'avaluar el compliment també de les obligacions ara establertes per aquesta llei a totes les administracions a Catalunya, incloent els plans anuals normatius i les consultes prèvies. El grau de retard apreciat en el nivell local ha de fer imprescindible que aquesta qüestió entri en l'agenda político-administrativa local i les entitats d'abast supramunicipal, com ara per exemple, les actuals províncies prestin assessorament tècnic i de gestió de la qualitat normativa, un element crucial per a la bona administració i el bon govern.

#### E. Recomanacions relatives al govern obert

14. Tenir un enfocament incremental de la implementació de les obligacions de govern obert, ja que el compliment de tots els requisits establerts en la norma exigeix un aprenentatge i un interacció amb la ciutadania molt sòlida.

#### F. Recomanacions relatives al sistema de garanties

15. Constituir l'òrgan col·legiat previst a l'art. 89.2 de la llei 19/2014.

16. Aprovar el reglament de la GAIP i dotar-la dels recursos necessaris perquè pugui desenvolupar les seves funcions adequadament i en els terminis previstos.

#### G. Recomanacions relatives al procés d'avaluació

17. Millorar el nivell de resposta del qüestionari per part dels ens avaluats. Cal destacar que la resposta dels ajuntaments al requeriment per part del Síndic de greuges d'aportar dades, en el marc d'un procés d'avaluació d'implementació de la norma exigida legalment, és baixa, malgrat ha millorat en general respecte el 2016. Les seves obligacions de rendició de comptes exigirien respostes superiors. Cal analitzar el per què d'aquesta baixa resposta, més quan el qüestionari tenia tan sols 24 preguntes. El mateix podria dir-se de certes universitats i consells comarcals.

18. Millorar la qualitat de les dades facilitades pels ens avaluats. Novament s'observa que la qualitat i rigor de les respostes a certes preguntes, per part de certs ens, no és l'apropiada i s'haurien de considerar les conseqüències que això genera per a la qualitat global de l'avaluació requerida per la llei 19/2014, de 29

de desembre. Als efectes cal tenir present que el procés d'avaluació del compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, es basa en les dades que han facilitat els propis ens avaluats amb les limitacions que això pot suposar.

## **Annex 1: Resum de les entrevistes**

*1. Entrevista amb la senyora Paula Ortí, cap de l'Àrea de la Millora de la Regulació del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya*

**Lloc de l'entrevista: Seu de l'Àrea de Millora de la Regulació, Direcció General de Coordinació Interdepartamental, Departament de la Presidència, Generalitat de Catalunya, Pl. Sant Jaume, 4**

**Parts participants: Paula Ortí i Juli Ponce**

**Dia: 23 de març de 2017**

**Hora: 13:45 a 15: 00**

### **Antecedents**

D'acord amb el Decret 266/2016, de 5 de juliol, de reestructuració del Departament de la Presidència.

Article 26

Àrea de Millora de la Regulació

L'Àrea de Millora de la Regulació, que es configura com una àrea funcional, té les funcions següents:

- a) Donar suport a la Direcció General de Coordinació Interdepartamental en l'exercici de la seva funció de coordinació de la política de millora de la regulació normativa.
- b) Elaborar i difondre directrius, protocols i guies metodològiques per a la millora de la regulació, en especial per a l'anàlisi de l'impacte de les normes.
- c) Prestar assistència tècnica i consultoria als departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya per portar a terme les avaluacions de qualitat normativa, i especialment de l'impacte normatiu, dels projectes de disposicions generals i de les normes vigents.
- d) Vetllar per la qualitat de les avaluacions d'impacte dels projectes de disposicions generals que s'hagin de sotmetre al Consell Tècnic i al Govern.

e) Elaborar informes periòdics sobre les actuacions desenvolupades en l'execució de la política de millora de la regulació normativa, en els quals es poden efectuar propostes i recomanacions.

f) Promoure i desenvolupar activitats d'anàlisi, formació i assessorament per a la millora de la qualitat normativa.

g) Les altres funcions de naturalesa anàloga que li siguin encomanades.

La seva pàgina web es troba a:

[http://presidencia.gencat.cat/ca/ambits\\_d\\_actuacio/millora\\_regulacio\\_normativa/](http://presidencia.gencat.cat/ca/ambits_d_actuacio/millora_regulacio_normativa/)

## **L'entrevista**

La senyora Ortí assenyala, que, tal i com ja va indicar en l'entrevista de l'any passat, la Llei 19/2014, en el seu Títol V, Del bon govern, Capítol III, Millora de la qualitat normativa ha ajudat en una major receptivitat, percebuda subjectivament per ella, sobre les qüestions referides a la millora regulatòria en el sí de l'Administració de la Generalitat.

Segons ha pogut constatar en l'exercici de les seves funcions, el deure de publicitat activa previst en relació amb les memòries d'avaluació (art.10.1.d) constitueix un important incentiu per a les unitats promotores per millorar-ne la seva qualitat i consistència. D'altra banda, la connexió que estableix la Llei de transparència entre l'avaluació *ex ante* i l'avaluació *ex post*, i la vinculació entre l'avaluació i la participació, facilita arguments addicionals a l'Àrea de Millora de la Regulació en la seva tasca difusió de la cultura de l'avaluació i la qualitat normativa.

No li consta la realització de cap avaluació *ex post* després d'aprovar la Llei, malgrat la dicció literal de la mateixa en aquest sentit (art. 64, apartats 1 i 2). Segons que assenyala, les avaluacions *ex post* efectuades fins a l'actualitat són molt poques, i tenen origen en clàusules d'avaluació *ex post* expresses anteriors a l'aprovació de la Llei de transparència, les quals es poden consultar al web de l'Àrea de Millora de la Regulació. Tampoc li consta la inclusió en cap norma impulsada per l'Administració de la Generalitat d'una clàusula d'avaluació *ex post* expressa. No obstant això, explica que els departaments s'estan familiaritzant amb la necessitat de planificar l'avaluació *ex post* en el moment de

l'avaluació *ex ante*. D'acord amb les Recomanacions sobre el contingut de la memòria d'avaluació adoptades per l'Àrea de Millora de la Regulació el juliol de 2014, l'avaluació dels projectes normatius hauria d'incloure també l'anàlisi i estimació de les mesures necessàries per a la implementació de la nova norma, així com els mecanismes de seguiment i d'avaluació de la seva aplicació. A fi d'impulsar aquesta bona pràctica, el Pla estratègic de polítiques de transparència aprovat pel Govern el 7.7.2015 ja va incorporar una actuació amb aquest objectiu. Des de llavors, la inclusió d'aquesta informació a la memòria d'avaluació es requereix de forma sistemàtica a les unitats promotores per part de l'Àrea de Millora de la Regulació.

No li consta cap desenvolupament reglamentari en marxa de la part de la llei referida a la millora regulatòria. Cal tenir en compte, en tot cas, que la regulació central d'aquests aspectes es preveu en la Llei 26/2010 i la Llei 13/2008, en el procediment d'elaboració de les iniciatives reglamentàries i legislatives, normativa que probablement haurà de ser objecte de modificació per adaptar-se a les novetats de la Llei estatal 39/2015. Tanmateix, manifesta que des de l'Àrea de Millora de la Regulació s'estan preparant unes Recomanacions sobre com efectuar consultes públiques en les diferents fases del procés d'avaluació, a fi de garantir la participació (art. 64.3). Igualment, s'està treballant en unes Recomanacions per facilitar pautes als departaments en relació amb les avaluacions *ex post* (art 64.2). Ambdues actuacions es van preveure en el Pla estratègic de polítiques de transparència, juntament amb l'elaboració d'una guia metodològica per a l'avaluació d'impacte normatiu, i com a passes prèvies a l'adopció d'aquesta guia, en la qual s'integraran. Els treballs d'elaboració de la Guia encara no han conclòs, és per això que aquesta actuació s'inclou també en el nou Pla de Govern Obert que serà objecte d'aprovació pel Govern, com a continuïtat de l'anterior Pla.

No li consta que s'hagi fet cap provat pilot de les previstes a la llei (64.4).

No li consta que cap memòria d'avaluació d'impacte normatiu hagi inclòs cap referència a intervencions de grups d'interès -inscrits en el Registre de l'Administració de la Generalitat-, en el procediment d'elaboració de la norma, tal i com demana l'art. 10 lletra d de la llei. Això no significa, però, que en les



memòries d'observacions preceptives no es reflecteixi de forma habitual la participació en els tràmits d'audiència i informació pública per part d'empreses o entitats d'un determinat sector, així com també les consultes prèvies que, de forma puntual, s'hagin dut a terme en la tramitació d'algun projecte normatiu.

L'aprovació de la llei estatal 39/2015 comportarà un increment de les obligacions legals en matèria de qualitat regulatòria i per tant farà augmentar encara més la càrrega de treball en aquest àmbit de les unitats administratives responsables d'aquests temes. Així, per exemple, d'acord amb l'obligació establerta per la llei estatal 39/2015, s'ha procedit a fer públic per la Generalitat el Pla Anual Normatiu amb la previsió de normes a aprovar durant 2017.<sup>39</sup> D'igual manera, aquesta llei ha establert la necessitat ara de consultes prèvies a la ciutadania, que si bé no eren alienes a la tradició d'aquesta Administració, eren pràcticament inexistents abans.

Per ACORD GOV/114/2016, de 2 d'agost, s'aprovà el Pla de simplificació normativa 2016-2017 per a la revisió de la normativa obsoleta que es vincularia amb l'art. 63 de la llei i que es consultable al web de la unitat.<sup>40</sup> S'han analitzat més de 600 normes amb rang de llei i es procedeix a derogar 161 mitjançant la llei de mesures fiscals, administratives i financeres pel 2017, aprovada el dia anterior pel Parlament.<sup>41</sup> A aquest respecte indica que la derogació expressa de tota la normativa que està tàcitament derogada o que no es d'aplicació ha de tenir una important repercussió des del punt de vista de la transparència. No només facilitarà el coneixement del dret vigent sinó també l'aplicació del mecanisme de l'avaluació ex post que la llei de transparència vol impulsar (art. 64.2 i 10.1.a). Es pretén estendre aquesta manera d'actuar en el futur a reglaments també.

Finalment, es comenta la possibilitat d'ampliar els qüestionaris que es fan arribar per part de la Sindicatura de Greuges amb una menció a l'avaluació d'avantprojectes de llei i es parla també de l'important paper que, més enllà de

---

<sup>39</sup> [http://presidencia.gencat.cat/ca/el\\_departament/transparencia/pla\\_anual\\_normatiu/](http://presidencia.gencat.cat/ca/el_departament/transparencia/pla_anual_normatiu/)

<sup>40</sup> [http://presidencia.gencat.cat/ca/ambits\\_d\\_actuacio/millora\\_regulacio\\_normativa/](http://presidencia.gencat.cat/ca/ambits_d_actuacio/millora_regulacio_normativa/)

<sup>41</sup> [http://premsa.gencat.cat/pres\\_fs/vp/AppJava/notapremsavw/299655/ca/parlament-aprova-pressupost-generalitat-lllei-mesures-fiscals-administratives-financeres-sector-public-2017.do](http://premsa.gencat.cat/pres_fs/vp/AppJava/notapremsavw/299655/ca/parlament-aprova-pressupost-generalitat-lllei-mesures-fiscals-administratives-financeres-sector-public-2017.do)

l'Administració de la Generalitat, haurien de tenir els ens locals (afectats ara plenament per la Llei estatal 39/2015), la situació dels quals no sembla haver canviat massa en el darrer any, i el propi Parlament de Catalunya, al qual la Llei 19/2014 atorga l'autonomia per adaptar el seu marc institucional a les obligacions de bon govern i bona administració, i que hi està treballant activament en aquesta direcció, també en l'àrea de millora normativa l'anomenada "memòria d'avaluació" i la possible futura activació de la comissió precisa per al procediment de consolidació legislativa.

En relació amb la introducció de la "memòria d'avaluació" en el procediment legislatiu, assenyala l'equívoc que pot generar aquesta denominació, tenint en compte que els projectes de llei que aprova el Govern van acompanyats de forma preceptiva d'una "memòria d'avaluació de l'impacte de les mesures proposades", d'acord amb la Llei 13/2008. La memòria d'avaluació en el tràmit parlamentari no continua l'anàlisi *ex ante* efectuada en la tramitació administrativa sinó que ha de reflectir la influència que el procés participatiu ha tingut en la llei aprovada.

*2. Entrevista amb el senyor Xavier Bernadí i Gil, director general de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya*

**Dia: dimecres, 29 de març de 2017**

**Lloc: Pau Claris, 81, Barcelona, seu del Departament de Justícia. 1<sup>a</sup> Planta, despatx del Director General.**

**Durada: 1 hora i 30 minuts (de 13 a 14,30)**

**Participants en l'entrevista: Sr. Bernadí, Sra. Capdevila, Sr. Eugeni Castelló i Juli Ponce**

Després de les salutacions, exposem al Sr. Bernadí i a la Sra. Capdevila les raons de la sol·licitud de trobada, en el context de la segona avaluació ex post de la llei catalana de transparència, accés a la informació i bon govern de 2014 que realitzarà la sindicatura de greuges de Catalunya per mandat legal.

Se'ls plantegen 4 qüestions essencials:

- a. Com s'han tingut en compte les recomanacions i suggeriments del primer informe del Síndic de 2016.
- b. El funcionament actual del Registre
- c. La connexió entre el Registre i les agendes dels alts càrrecs
- d. La situació dels registres endegats per Administracions locals

Pel que fa a les recomanacions del síndic, s'assenyala que han estat molt útils i tingudes en compte, com es pot apreciar en el Preàmbul del Decret Llei 1/2017, així com en el seu articulat. Pel que fa a l'article únic, es va tenir molt present la crida d'atenció de l'informe del síndic, pel que fa a evitar confusions entre els grups d'interès i la seva actuació en front de cada una de les Administracions públiques. També la Disposició Addicional tercera va tenir en compte

recomanacions dels síndic. Igualment, la necessitat de desenvolupar activitats de difusió i divulgació, com les jornades i activitats desenvolupades demostren.

En quant al funcionament actual del Registre, l'aplicatiu del mateix permet fer recerca tan pel nom del grup d'interès, com pel número atorgat com per les categories en que són classificats, així com per Administració pública davant la que actuen. El temps mig d'inscripció en el Registre d'un grup d'interès és, aproximadament, de 6 dies. Segons les dades del Registre publicades al web, hi ha 1734 grups inscrits i 127 sol·licituds en curs d'inscripció.

Pel que fa a la connexió entre el registre i les agendes del alts càrrec, ara és encara inexistent, però s'està treballant intensament per tal que en breu la posada en funcionament del gestor d'informació Sòcrates faci consultable de forma creuada agendes i registre, fins i tot en l'àmbit local.

En quant a les Administracions locals, des del Consorci Administració oberta de Catalunya s'informa que són els següents: Sant Cugat, Blanes, Terrassa, Manlleu, Naut Aran i Constantí. Alguns d'aquests registres no hi tenen cap grup inscrit i el que en té més en té 5.

Pel que fa a les *dificultats* que troba la DG en la gestió de les seves competències, el Sr. Bernadí en destaca les següents:

- Una imprecisa i múltiple definició legal i reglamentària del que és un grup d'interès que cal que s'inscrigui en el registre, el que continua generant dubtes respecte a col·lectius com ara els sindicats, les corporacions de dret públic o les organitzacions del tercer sector que lluiten contra la corrupció.
- Una manca de cultura polític-administrativa (i de tradició acadèmica) en el tractament d'aquesta realitat
- Un excés d'ambició en la inclusió de supòsits en el registre, que, acompanyada de les imprecisions esmentades abans, fan que, paradoxalment, algunes interpretacions tendeixen a excloure supòsits que constituïrien activitat de pressió (ex. Art. 48 de la Llei o 7.3 del Reglament).

Pel que fa a la situació en el *moment actual*:

- La DG és raonablement satisfeta amb els assoliments fins al moment, incloent l'assumpció generalitzada i sense discussió de l'obligatorietat del Registre.
- No s'ha rebut, pel moment, ni cap alerta ni cap denúncia sobre els ja inscrits o sobre persones o organitzacions no inscrites encara però que desenvolupin activitats que les obligarien a ser inscrites.

Com a reptes de *futur*, la DG assenyala:

- Una millora en els recursos esmerçats en la gestió del registre. El Departament de Justícia treballa per reforçar els recursos esmerçats en el registre, reforç que sembla serà immediat i permetria comptar amb 4 o 5 persones més.
- Anar treballant en la precisió del concepte de grup d'interès.
- Divulgar la situació del registre respecte al món local. En aquest sentit el Conseller ha elaborat una sèrie de cartes que s'adjunten.
- La modificació del Decret de 2015, de cara a millorar aspectes com ara l'actualització de la informació proporcionada pels grups d'interès (que ara es fixada en anual)
- El control de l'activitat dels grups, creuant les agendes d'alts càrrec amb el Registre.
- La voluntat d'avançar en la gestió cap a una xarxa integrada de registres fruit de la cooperació i la col·laboració interadministrativa i interinstitucional (amb el Parlament i d'altres institucions), a fi i efecte de reduir càrregues als sol·licitants d'inscripció i de millorar l'eficàcia dels registres.

*3. Entrevista amb senyora Meritxell Masó, Secretària de Funció Pública de la Generalitat de Catalunya*

**Dia: dimecres, 5 d'abril de 2017**

**Lloc: Rivadeneyra, 6, 8a. Planta, despatx Secretària d'Administració i Funció Pública**

**Durada: 1 hora i 30 minuts (de 13, 15 a 14,45)**

**Participants en l'entrevista: Sra. Meritxell Masó, Sra. Olinda Ania, Sr. Eugeni Castelló, Sr. Juli Ponce**

Després de les salutacions, exposem a la senyora Masó les raons de la sol·licitud de trobada, en el context de la segona avaluació ex post de la llei catalana de transparència, accés a la informació i bon govern de 2014 que realitzarà la sindicatura de greuges de Catalunya per mandat legal.

Se'ls plantegen unes qüestions essencials:

- a. Com s'han tingut en compte les recomanacions i suggeriments del primer informe del Síndic de 2016.
- b. Com està funcionant el Comitè Assessor d'Ètica Pública
- c. En quina situació es troba en general el desplegament de la llei 19/2014 en l'àmbit de competències de bon govern de la Secretaria.

Pel que fa a les recomanacions del síndic, s'assenyala que han estat molt útils i tingudes en compte en el desenvolupament de les polítiques públiques en aquesta àrea.

L'aprovació del Codi de conducta d'alts i personal directiu, aprovat per acord de govern de l'estiu de 2016, ha suposat un punt d'inflexió important, que ha exigít una feina pel que fa a la necessitat de generar un registre escrit (en fulls Excel) de viatges, regals i agendes d'alts càrrecs, complint així les obligacions de

publicitat activa.<sup>42</sup> Ha hagut una adhesió generalitzada al Codi i degut a una interpretació posterior de la CITGO (comitè Comissió Interdepartamental de transparència i govern obert), ara es considera que també cal que s'adhereixin al codi els directius de les entitats del sector públic de l'Administració que formen l'administració institucional de la Generalitat. Això suposarà multiplicar el numero de subjectes afectats pel codi, el que s'espera generi més dubtes en la seva aplicació futura.

En quant al funcionament del Comitè Assessor d'Ètica Pública (pàgina web: [http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/pgov\\_carrecs\\_publics/codi-de-conducta-alts-carrecs-personal-directiu/comite-assessor-etica-publica/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/pgov_carrecs_publics/codi-de-conducta-alts-carrecs-personal-directiu/comite-assessor-etica-publica/)), es valora també positivament, havent ja emès 12 resolucions consultables. Pel que fa a la rebuda de queixes per la via de la bústia, en realitat no s'han rebut queixes relacionades amb el codi de conducta dels alts càrrecs de l'estiu de 2016, sinó consultes de tipus general, al voltant d'unes 10.

Es troba en elaboració el Codi ètic del Sector Públic, que es calcula afectarà a 400.000 subjectes.<sup>43</sup> La comissió de treball El Comitè espera tenir enllestida per juliol de 2017 una primera versió, que serà sotmesa a consultes complementàries.

S'ha acabat l'elaboració del Model de Codi de Conducta dels alts càrrecs locals, que desenvoluparia l'art. 55.2 de la Llei 19/2014. Aquest codi depèn de la Xarxa de Govern Transparents, encara que la Secretaria coordina el procés. Iniciades reunions des de novembre de 2016, s'ha acabat una versió del codi de 5 pàgines, susceptible de ser adoptat pels ens locals, i una guia pel mateix. Es suggereix l'adopció de dos possibles mecanismes de control del codi, basats en

---

42

[http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/pgov\\_carrecs\\_publics/codi-de-conducta-alts-carrecs-personal-directiu/publicitat-activa-derivada-del-codi-de-conducta-00001/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/pgov_carrecs_publics/codi-de-conducta-alts-carrecs-personal-directiu/publicitat-activa-derivada-del-codi-de-conducta-00001/)

43

[http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_empleats\\_publics/codi-de-conducta-i-bones-practiques/comite-per-a-lelaboracio-del-codi-etic-del-servei-public-de-catalunya/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_empleats_publics/codi-de-conducta-i-bones-practiques/comite-per-a-lelaboracio-del-codi-etic-del-servei-public-de-catalunya/)

una comissió de control o en els síndics de greuges locals. Es presentarà públicament a principis del mes de maig.

Pel que fa a les cartes de serveis, es treballa actualment en unes instruccions per a la seva elaboració, per a ser aprovades pel CITGO i en 7 projectes pilots de Cartes, que aprovades i implementades serien avaluades per extreure conclusions de cara a altres posteriors cartes.

Finalment, pel que fa al règim sancionador i al compliment de l'art. 89.2 de la Llei 19/2014, no està constituït l'òrgan sancionador col·legiat<sup>44</sup>. S'han enviat cartes a les diferents institucions implicades i s'està a l'espera de resposta.(veure informació que consta a l'email).

---

<sup>44</sup> Article 89

Competència per a resoldre el procediment sancionador

1. L'òrgan competent per a resoldre els procediments sancionadors que afecten els alts càrrecs a què fa referència l'article 86.a és el Govern.

2. *En el cas dels altres alts càrrecs al servei de la Generalitat, la resolució de l'expedient correspon a un òrgan col·legiat integrat per la persona titular del departament competent en matèria d'Administració pública, un representant de la Comissió Jurídica Assessora i dos juristes de prestigi reconegut designats pel Parlament de Catalunya, no vinculat a cap Administració ni institució pública, llevat de les universitats. Aquest òrgan col·legiat és designat a l'inici de cada legislatura, exerceix les seves funcions durant la legislatura i fins a la nova designació, i pot sol·licitar informes a la Comissió Jurídica Assessora.*

3. *Si el responsable de la infracció és personal al servei de l'Administració, s'aplica el que estableix la legislació de la funció pública.*

4. La competència per a resoldre el procediment sancionador en l'àmbit local correspon al ple si es tracta d'alts càrrecs, i a l'òrgan que correspongui d'acord amb la legislació aplicable als ens locals si es tracta de personal al servei de l'Administració local.

5. En el cas dels alts càrrecs a què fa referència l'article 86.a i dels càrrecs electes locals, la proposta de sanció o, si escau, l'arxivament de l'expedient ha d'ésser informat prèviament per l'òrgan a què fa referència l'apartat 2.

6. En el cas de les universitats públiques, l'òrgan competent per a resoldre el procediment sancionador és el rector.

7. En el cas de les institucions i organismes a què fa referència l'article 3.1.b, l'òrgan competent per a resoldre el procediment sancionador és llur titular o l'òrgan rector col·legiat."



## Annex 2: Respostes obertes qüestionaris

<p><b>1) Hi ha canals d'escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències de les persones? 2) Hi ha canals de participació en la presa de decisions?</b>  <b>En cas de resposta afirmativa, especifiqueu quins:</b></p>
A través de sol·licituds o peticions entrades al registre general
Butlletí, web municipal, facebook
Tràmit audiència del Reglament de participació ciutadana i enquestes
Reunions sectors representatius de les persones afectades
Al web municipal hi ha el link "altaveu al ciutadà" i tenen una aplicació al mòbil per poder enviar participar en la presa de decisions i enviar queixes.
<b>PRESSUPOST PARTICIPATIU</b>
No
Suggeriments mitjançant la web municipal
S'han fet dos processos participatius ( mercat i canvis senyalització viària), i hi ha Consells de Participació.
web, plens
Portal de transparència i resta de canals de difusió
ALTAVEU CIUTADÀ, una iniciativa mitjançant la pàgina web municipal per permetre que els ciutadans i les ciutadanes ens puguin fer arribar la seva opinió i la del seu entorn.
Consells participatius varis
FACEBOK, TELEFONS, SUGGERIMENTS...
Bústia de suggeriments genèrica i pel pressupost i torn de preguntes al finalitzar els Plens municipals a banda del mitjans existents regulats a l'ordenança de participació i ciutadania
<b>SERVEI E-TRAM EN PLANA WEB, PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS</b>
atenció presencial, telefónica i via mail
Consulta popular
<b>CONSULTES, RECOMANACIONS, PETICIONS</b>
Per exemple es demana a la població mitjançant una plataforma a triar entre diferents obres projectades. També hi ha creat una AMO Asamblea Municipal Oberta.
<b>ACCÉS ELECTRÒNIC DE QUEIXES I SUGGERIMENTS.</b>
La participació és informal sense canals formals. Cabó té 94 habitants

ESCOLTA ACTIVA :AUDIENCIA PUBLICA (ÚLTIM DIJOURS DE CADA MES IMPARELL)
correu electronic i atenció al ciutadà
Comissió del Calendari Festiu, consells participatius, Comissió d'Igualtat, Pressupost participatiu
<p>CONSELLS SECTORIALS DE PARTICIPACIÓ CREATS PEL CONSELL COMARCAL DE L'ALT Penedès</p> <p>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA PREVISTOS EN EL Reglament Orgànic Comarcal</p> <p>TÍTOL SEGON - DE L'ORGANITZACIÓ COMARCAL</p> <p>CAPÍTOL II - DE L'ORGANITZACIÓ COMPLEMENTÀRIA</p> <p>b.3. Els òrgans de participació ciutadana (pàg. 24 - 25)</p> <p>Article 43.- Els consells sectorials de participació</p> <p>Article 44.- Procediment de creació</p> <p>Article 45.- Facultats d'autoregulació del seu funcionament intern</p> <p>TÍTOL QUART - PARTICIPACIÓ MUNICIPAL I CIUTADANA</p> <p>CAPÍTOL I - PARTICIPACIÓ INDIVIDUAL (vegeu pàg. 4 - 41)</p> <p>Article 71. - Drets dels ciutadans</p> <p>Article 72. - Registres</p> <p>CAPÍTOL II - PARTICIPACIÓ DELS MUNICIPIS I ENTITATS</p> <p>Article 73. - Participació d'entitats (vegeu pàg. 41 - 42)</p> <p>Article 74. - Participació de municipis</p> <p>Consell de la Gent Gran de l'Alt Penedès (òrgan de participació ciutadana)</p> <p>És un òrgan de consulta i participació de la gent gran de l'Alt Penedès. Està format per persones grans nomenades per cadascuna de les entitats i/o associacions de gent gran de la comarca i per persones representatives dels municipis.</p>
Consells municipals, instàncies, espais al web de participació i suggeriments
Consells sectorials, comissions veïnals, cita amb polítics
Bústia de participació ciutadana
seu electrònica, reunions presencials amb els col·lectius afectats
Presencials i virtuals.
L'Ajuntament més a prop de l'Ajuntament i canal d'enquestes de participació ciutadana
Bé, en aquests moments només hi ha el correu electrònic i el portal de transparència
Enquestes
Servei T'Escoltem
Espais de participació, Consells de Barri, Sol·licitud de Paraula al Ple,
pagina web, correu electrònic, eacat

CONSULTA NECESITATS VEÏNALS
Canals d'escolta activa: bústia de suggeriments a la web
Reunions de personal
en el portal de transparència de l'ajuntament hi ha una bústia de suggeriments, queixes i propostes. I, dins d'espais de participació ciutadana, es realitza una enquesta de pressupostos participatius.
POUM
Consells de participació, processos participatius puntuals (Pressupostos participatius de Joventut, Procés participatiu de la Festa Major), procés de disseny del nou Pla Local de Joventut.
as través d'enquestes
PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN PETITES INVERSIONS AL PRESSUPOST MUNICIPAL
Portal de transparència, a la web, amb formulari per si es vol rebre informació, taules de participació per elaborar propostes i normatives, fulls de queixes i proposicions...
Al tractar-se d'un municipi petit l'accés als elements representatius és diari
Consell de Participació Ciutadana / Consell Assessor per la Modificació del Planejament Urbanístic
WEB DE PARTICIPACIÓ (participacio.moia.cat)
Processos puntuals de participació ciutadana en àmbits determinats a través de la Web municipal i mitjançant reunions amb entitats.
Consulta veïns i entitats del municipi
Tràmits d'informació pública i processos participatius que s'especifiquen al portal de transparència.
Pagina web
Els ciutadans poden participar activament en les queixes, suggeriments, activitats... de l'Ajuntament.
Obres municipals
Registre d'entrada, telèfon
Pressupostos participatius, portal de transparència, sessions participatives, grups de treball i Consell de Poble a Samalús.
Assemblea Veïnal
ADEQUACIO HABITATGES PER A FINS SOCIALS
processos de participació ciutadana

Tràmit específic de queixes i suggeriments, Consell de Ciutat, processos participatius
Reunions de barri, mitjans de comunicació tw, fb, whatsapp, @,...
<b>REUNIONS DELS VEÏNS AMB REGIDORS I ALCALDE</b>
Consells municipals i processos de participació ciutadana
A les sessions plenàries es convoca mitjançant mail a tots els veïns del poble.
<a href="http://www.tarrega.cat/contact-info">www.tarrega.cat/contact-info</a> <a href="http://www.tarrega.cat/participacio">www.tarrega.cat/participació</a>
assemblees participatives
Procés de participació d'Ordenances
Reunions amb les persones o entitats interessades
Tracte directe i a tota hora de l'alcalde i regidors amb al resta de veïns (és un poble de 14 habitants)
Preguntes del públic a les sessions ordinàries del Ple de la Corporació
Procés participatiu
Correu electrònic, Twitter, Facebook, seu electrònica, e-TRACC
Instàncies, formularis de processos participatius i xarxes socials
Processos de participació ciutadana (POUM)- Web i xarxes socials
<b>S'HA CREAT UNA TAULA DE CULTURA D'ABAST D'ENTITATS CULTURALS</b>
Els consells municipals sectorials i algunes taules es poden considerar com un canal de participació en la presa de decisions.
<b>PÀGINA WEB PER PODER ENVIAR OPINIONS I SUGGERIMENTS</b>
Fil directe amb l'Alcalde. (web, ràdio) Consells de Barri Consells sectorials (esports, salut, educació, patrimoni, ...)
Taules de participació, taules de civisme i el Consell Escolar Municipal.
Canals d'escolta activa habilitats amb les plataformes socials Facebook i Twitter, i correus corporatius de l'equip de govern.
<b>XARXES SOCIALS, WEB MUNICIPAL I SEU ELECTRÒNICA</b>
correu obert i els estaments de la universitat (personal docent i investigador, pas i estudiants) participen als òrgans de govern
Consell Escolar, Consell de la Infància, Consell Municipal de Dones, xarxes socials (facebook, flickr, twitter, blogspot)

Assemblea
Consell de la Vila, Consell d'Esports, Consell de Cultura i Festes, Consell del Patrimoni, Consell de Mitjans, Consell Escolar Municipal, Consell d'Infància i processos participatius en tràmit com els Pressupostos Participatius, el Pla de dinamització del teixit associatiu o l'Ampliació de la recollida de la brossa porta a porta (veure: <a href="http://argentona.cat/servei.php?id=7">http://argentona.cat/servei.php?id=7</a> ).
Bústies de suggeriments físiques i apartat de queixes i suggerències de la Seu electrònica aixó com l'apartat "participació" de la mateixa Seu
A l'organisme autònom Foment Torisme Val d'Aran, el sector turístic forma part del Conselh Tecnic que assessora al Conselh Rector en la presa de decisions
Consulta popular durant els Actes de la Fira de l'Avellana
Seu electrònica
Seu electrònica, instàncies al registre general d'entrada, xarxes socials, formularis en línia, audiències públiques, etc.
Consells ciutadans, xarxes socials i bústia de queixes i suggeriments
consultes amb les entitats del municipi
Bústia de queixes, reclamacions i suggeriments; enquestes sobre preferències en activitats; programes de participació ciutadana en processos urbanístics; diàleg directe amb l'alcalde i els regidors.
Consells territorials, Consells sectorials, Processos participatius, enquestes
pàgina web
Consell de Participació Ciutadana
Mitjançant la pàgina web
PROGRAMES DE PARTICIPACIO CIUTADANA EN EL PLANEJAMENT, EN MEDI AMBIENT. CONSELL ASSESSOR URBANISTIC, CONSELL MEDI AMBIENT
Audiències públiques amb participació ciutadana. Queixes i suggeriments mitjançant presentació d'instància genèrica de forma presencial o per correu electrònic.
Òrgans estables per a la participació (Consell de Solidaritat, Consell Escolar Municipal, Comissió Jove de Festa Major) i espais de participació ciutadana en processos puntuals (Pla Local d'Habitatge, Pla de Mobilitat Urbana, Pla Educatiu de Castellbisbal, procés participatiu sobre els horts urbans a Castellbisbal, procés participatiu: Parlem de residus, consultes municipals per qüestions puntuals com ara la Festa Major, el funcionament de l'Il·la Esportiva i activitats culturals). A més, hi ha canals de comunicació que fomenten la participació ciutadana com ara la Bústia, el web municipal, les xarxes socials, l'adreça de correu electrònic <a href="mailto:participacio@castellbisbal.cat">participacio@castellbisbal.cat</a> i l'Alcaldia Oberta.

Consell de Poble i Consell Municipal d'Infants
Òrgans estables per a la participació (Consell de Solidaritat, Consell Escolar Municipal, Comissió Jove de Festa Major) i espais de participació ciutadana en processos puntuals (Pla Local d'Habitatge, Pla de Mobilitat Urbana, Pla Educatiu de Castellbisbal, procés participatiu sobre els horts urbans a Castellbisbal, procés participatiu: Parlem de residus, consultes municipals per qüestions puntuals com ara la Festa Major, el funcionament de l'Illa Esportiva i activitats culturals). A més, hi ha canals de comunicació que fomenten la participació ciutadana com ara la Bústia, el web municipal, les xarxes socials, l'adreça de correu electrònic participacio@castellbisbal.cat i l'Alcaldia Oberta.
Bústia de comunicats, Contacte web municipal, Xarxes socials, Escriu a l'Alcalde i Processos participatius
Grups d'interès
Bústia de suggeriment
FACEBOOK, TAULES PARTICIPATIVES, SESSIONS INFORMATIVES...
Reglament de Participació Ciutadana - Consell de Poble
Consell de Turisme de Subirats, Portal d'entitats, Consell Escolar
Seu electrònica del Consell Comarcal de la Terra Alta (atenció ciutadana, instància genèrica, queixes i suggeriments)
Reglament de Participació i bon govern i els canals previstos a la normativa de règim local
Els que determinen l'article 66.3 i la web balaguer.cat
<a href="http://www.tarrega.cat/contact-info">www.tarrega.cat/contact-info</a> <a href="http://www.tarrega.cat/participació">www.tarrega.cat/participació</a>
WEB MUNICIPAL (e_tram) i PRESENCIAL
A través de la web municipal: <a href="http://www.labisbal.cat">www.labisbal.cat</a>
Instàncies, formularis de processos participatius i xarxes socials
Enquestes periòdiques, grup municipal de whatsapp, facebook
REUNIONS VEINALS I PÀGINA WEB MUNICIPAL
Línia de pressupostos participatius i intervenció del personal de l'àmbit municipal en diferents actuacions del Consell Comarcal
Procés participatiu per transformar l'espai Cucafera en el Centre Cultural Muriel Casals
Sessions participatives Complex Esportiu
Pressupostos participatius on els ciutadans poden votar
Consell de ciutadans, associacions.

Consensus. Formularis de suggeriments i queixes, i de contacte amb regidors, torn de preguntes dels públic als Plens, processos participatius per temes concrets.
XARXES SOCIALS
Xarxes socials : <a href="http://www.sabadell.cat/ca/mapa-xarxes-cat">http://www.sabadell.cat/ca/mapa-xarxes-cat</a> Processos participatius: <a href="http://www.consensus.cat/sabadell/">http://www.consensus.cat/sabadell/</a>
Pla Jove, Consell Infants...
participació ciutadana
Mitjançant el e-tram els interessats poden fer tota classe de queixes i suggeriments a la Corporació. També des de finals d'any s'està activant la pàgina web municipal amb molta més informació.
ASSEMBLEES MUNICIPALS OBERTES. ALCALDESSA ALS BARRIS, CONSULTES I/O AUDIÈNCIES PÚBLIQUES SOBRE REGLAMENTS I ORDENANACES...
Festes majors
twitter, facebook, plens participatius, e-tram
Assamblees al carrer, reunions amb agents implicats, processos participatius a més de les xarxes socials obertes a qualsevol aportació
El 216 s'impulsa un projecte de pressupostos participatius i també un projecte de concessió de la Medalla de Sant Vicenç a una persona rellevant del municipi, que tria la ciutadania
Processos participatius, òrgans de participació, comissions ciutadanes,...
Espai de Participació dins del Portal de Transparència i espai al web municipal per respondre els processos participatius que portem a terme.
Enquesta per a l'elaboració del reglament de Participació Ciutadana Model de gestió de l'Escorxador Procés Participatiu de Festa Major Mulla't per la Festa Major! Pressupostos participatius 217
Mitjançant formulari queixes i suggeriments i notícies publicades al web
Enquesta per a l'elaboració del reglament de Participació Ciutadana Model de gestió de l'Escorxador Procés Participatiu de Festa Major Mulla't per la Festa Major! Pressupostos participatius 217
En període inicial de proves (s'acaba d'adjudicar concurs públic)
Enquestes anuals, grup municipal de whatsapp, Facebook

Procés de pressupostos participatius
Enquestes
Consell de Poble Comissions a la Torreta, Santa Agnès i la Torreta
Assamblees veinals
Consells Municipals de Participació
Aqui tenim la pàgina general dels processos participatius: <a href="http://transparencia.manlleu.cat/participacio/processos-participatius.htm">http://transparencia.manlleu.cat/participacio/processos-participatius.htm</a> . Aquesta setmana també hem obert aquest: <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdMUFUZ-AT5RWGgh9-4lqVP1dNcys7-B1oKwsFf-KVCkKwlg/viewform?c=&amp;w=1">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdMUFUZ-AT5RWGgh9-4lqVP1dNcys7-B1oKwsFf-KVCkKwlg/viewform?c=&amp;w=1</a>
Enquesta
Consell cultura, consells municipals
Taula d'entitats per a la confecció del Reglament de Participació Ciutadana Reunions informatives i participatives semestrals organitzades per l'ajuntament
El ROM preveu els Canals de participació ciutadana, fins i tot amb intervenció en el Ple Municipal
Servei T'escoltem, Consells de Barri, Sol·licitud paraula al ple...
- Suggestiments i queixes - "Espai obert de reflexió i debat sobre el futur de la Universitat"
Reunions, assemblees
En primer lloc, pel que fa a l'escolta activa i el diàleg i coneixement de les preferències dels vilatans, a part del formulari de precs i queixes que es pot trobar a la web i la feina regular de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, l'Ajuntament de Tiana, des del Departament de Comunicació ha desplegat un conjunt de Xarxes Socials on es rep i es respon el 1% de les consultes i qüestions. Aquestes són derivades directament al departament corresponent i s'intenta que la resposta sigui la més ràpida possible. Les xarxes socials on l'Ajuntament de Tiana té presència activa són: - Facebook: <a href="http://www.facebook.com/tianat.cat">www.facebook.com/tianat.cat</a> < <a href="http://www.facebook.com/tianat.cat">http://www.facebook.com/tianat.cat</a> > - Twitter: <a href="http://www.twitter.com/Aj_Tiana">www.twitter.com/Aj_Tiana</a> < <a href="http://www.twitter.com/Aj_Tiana">http://www.twitter.com/Aj_Tiana</a> > - Instagram: <a href="http://www.instagram.com/aj_tiana/">www.instagram.com/aj_tiana/</a> < <a href="http://www.instagram.com/aj_tiana/">http://www.instagram.com/aj_tiana/</a> > - Shootr: <a href="https://web.shootr.com/st/582df6142ab79c8f222ec">https://web.shootr.com/st/582df6142ab79c8f222ec</a> - Periscope: <a href="http://www.periscope.tv/Aj_Tiana">www.periscope.tv/Aj_Tiana</a> < <a href="http://www.periscope.tv/Aj_Tiana">http://www.periscope.tv/Aj_Tiana</a> > En segon lloc, pel que fa als canals de participació en la presa de decisions, se'n destaquen els diferents Consells Ciutadans (Consell de Medi Ambient, Consell de Cultura, Consell dels Infants i Consell d'Adolescents) així com la Comissió de Festes. També, durant els darrers



<p>anys s'ha potenciat molt la participació ciutadana, llençant periòdicament processos participatius amb diferents fases quantitatives i qualitatives com poden ser els següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrobem-nos (Procés participatiu sobre la peatonalització i pacificació del centre del poble).</li> <li>- Procés participatiu sobre el Casal del poble.</li> <li>- Procés participatiu sobre el Pla d'Actuació Municipal 215-219</li> </ul>
<p>Canals d'escolta activa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xarxes relacionals: Facebook, Twitter; Instagram i Telegram</li> <li>- Repositoris de continguts: Flickr, You Tube, SoundCloud, Slideshare i Issun</li> </ul> <p>Canals de participació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.elprat.cat/persones/participacio-ciutadana/espais-de-participacio">http://www.elprat.cat/persones/participacio-ciutadana/espais-de-participacio</a></li> </ul>
<p>Ràdio, enquestes de satisfacció, correu electrònic, canal telefònic</p>
<p>Consell Escolar Municipal  Consell municipal d'esports  Consell municipal de benestar social i salut pública  Consell municipal de seguretat ciutadana i mobilitat  Consistori infantil</p>
<p>Xarxes socials de l'Ajuntament: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/xarxessocials/ca/">http://ajuntament.barcelona.cat/xarxessocials/ca/</a>  Bustia de queixes i suggeriments:  <a href="http://w1.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&amp;ambit=tescolta">http://w1.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&amp;ambit=tescolta</a>  Plataforma de participació on es publiquen els processos participatius:  <a href="https://decidim.barcelona/">https://decidim.barcelona/</a></p>
<p>butlletí , participació entitats i altres</p>
<p>Consells veïnals de nova creació, bñustia de suggeriments, mail, xarxes socials</p>
<p>Formularis de suggeriments, processos participatius...</p>
<p>REUNIO DE POBLE I PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS AL FINAL DE TOTS ELS PLENS.</p>
<p>WEB MUNICIPAL ( OLORS I BÚSTIA DE SUGGERIMENTS), 2 AUDIÈNCIES PÚBLIQUES A L'ANY, TORN OBERT DE PARAULA AL PÚBLIC ALS PLENS , CONSULTA PÚBLICA PER FIXAR NOM DE PLAÇA, CONSELL DE COMUNICACIÓ</p>
<p>1. Web municipal: "Dóna's la teva opinió"  2. Web municipal: Processos participatius: a) Enquestes de satisfacció. b) Queixes i suggeriments. c) Participació pública en projectes normatius. d) Participació ciutadana oberta en processos, plans i projectes concret: (Pla de Mobilitat Urbana, Pla d'actuació municipal, Pla Estratègic. Audiència oberta prèvia a l'aprovació dels pressupostos de l'Ajuntament)  Actualment obert: Edició 217: "Comença la 4a edició del Pressupost Participatiu, que tindrà una major dotació econòmica"</p>

<p>3. Participació ciutadana a les sessions plenàries: Preguntes i possibilitat de formular proposicions d'acord. ( Recollit a l'article 18 del Reglament Orgànic Municipal)</p> <p>4. Sessions de contacte directe de la alcaldessa i dels regidors i regidores amb delegacions amb la ciutadania, que s'anomenen "Alcaldessa als barris"</p>
Pressupost Participatiu
Assemblea veïnal bimensual
Servei T'Escotem, Consells de Barri, Sol·licitud Paraula al Ple...
En ambdues ordenances s'ha mantingut converses periòdiques amb els sectors afectats.
1. Altaveu ciutadà 2. No permanents, s'ha fet en temes puntuals
Consultes participació ciutadana/Bústia queixes, suggeriments i propostes
Consell de la Vila, Consell d'Esports, Consell de Cultura i Festes, Consell del Patrimoni, Consell de Mitjans, Consell Escolar Municipal, Consell d'Infància i processos participatius en tràmit com els Pressupostos Participatius, el Pla de dinamització del teixit associatiu o l'Ampliació de la recollida de la brossa porta a porta (veure: <a href="http://argentina.cat/servei.php?id=7">http://argentina.cat/servei.php?id=7</a> ).
Processos participatius, regidor de zona, preguntes al Ple
Whatsapp, Twitter i Facebook municipal
Hi ha una adreça específica per a tot l'estudiantat i per les persones de fora de la universitat. A més tant el professorat, el personal d'administració i serveis i l'estudiantat estan representats a tots els òrgans de govern i en la presa de decisions, tal com diu la llei 1/23, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya i els Estatuts de la Universitat de Lleida
Consells sectorials en matèria d'esports, comunicació, gent gran, joventut i escolar/Consultes participació ciutadana/Bústia queixes, suggeriments i propostes
Procès participatiu millora Barri del Monestir. Pressupostos participatius, Procès participatiu millora Barri Can Cabassa i Estany dels Alocs... podeu consultar-los tots a <a href="http://www.santcugat.cat/web/participacio">http://www.santcugat.cat/web/participacio</a>
L'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans i les ciutadanes un canal de comunicació anomenat "L'Ajuntament t'escolta", a través del qual es poden fer arribar els suggeriments, queixes o propostes en relació al funcionament de la ciutat o de la gestió municipal. El servei de Participació i Voluntariat, és des d'on es potencia la participació ciutadana en els processos de presa de decisions, facilitant la intervenció activa dels ciutadans i ciutadanes en el diagnòstic, disseny, l'execució i l'avaluació de les polítiques que els afecten.
L'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans i les ciutadanes un canal de comunicació anomenat "L'Ajuntament t'escolta", a través del qual es poden fer arribar els suggeriments, queixes o propostes en relació al funcionament de la ciutat o de la gestió municipal.

El servei de Participació i Voluntariat, és des d'on es potencia la participació ciutadana en els processos de presa de decisions, facilitant la intervenció activa dels ciutadans i les ciutadanes en els diagnòstic, disseny, l'execució i l'avaluació de les polítiques que els afecten.

Virtuals:

Bústia de queixes, suggeriments i propostes:

<http://www.caldesdemontbui.cat/temes/participacio-i-voluntariat/id-1467-215-6-29-queixes-i-suggeriments.html>

Presencials:

1 - Òrgans de participació ciutadana que tenen un ritme de sessions establert:

Consell d'Infants Municipal

Consell Escolar Municipal

Consell Nacional de la Infància i l'Adolescència

Comissió de Patrimoni

Taula de Cooperació, Solidaritat, Pau i Drets Humans

Taula de Turisme

1. Web municipal: "Dóna's la teva opinió

2. Web municipal: Processos participatius: a) Enquestes de satisfacció. b) Queixes i suggeriments. c) Participació pública en projectes normatius. d) Participació ciutadana oberta en processos, plans i projectes concret: (Pla de Mobilitat Urbana, Pla d'actuació municipal, Pla Estratègic. Audiència oberta prèvia a l'aprovació dels pressupostos de l'Ajuntament).

Actualment obert: Edició 217: "Comença la 4a edició del Pressupost Participatiu, que tindrà una major dotació econòmica"

3. Participació ciutadana a les sessions plenàries: Preguntes i possibilitat de formular proposicions d'acord. ( Recollit a l'article 18 del Reglament Orgànic Municipal)

4. Sessions de contacte directe de la alcaldessa i dels regidors i regidores amb delegacions amb la ciutadania, que s'anomenen "Alcaldessa als barris".

5.- Consells sectorials ( Consell de Ciutat, Consell Econòmic i Social, Consell de Cultura, Consell de Joventut, Consell de la Gent Gran, Consell de Seguretat Ciutadana, Consell de Cooperació, Consell de les Dones i d'altres), amb participació de representats del teixit associatiu, empresarial, professional, d'altres administracions i institucions i també persones a títol individual.

Participació ciutadana en diferents temàtiques

A través de la web municipal

<http://ajuntament.cornella.cat/CatalegWeb/>

<http://opina.cornella.cat/Default.aspx>

<http://pressupostosparticipatius.cornella.cat/>

<http://governobert.cornella.cat/es/consells-sectorials-de-participacio>

<http://governobert.cornella.cat/es/consell-de-ciutat>

<a href="http://www.cornella.cat/ca/apropteu.asp">http://www.cornella.cat/ca/apropteu.asp</a> <a href="https://antoniobalmon.blogspot.com.es/">https://antoniobalmon.blogspot.com.es/</a>
Comissió del Calendari Festiu, consells participatius, Comissió d'Igualtat, Pressupost participatiu
CONSELL DE POBLE / CANALS ACTIUS DE COMUNICACIÓ (WEB/SEU-ELECTRÒNICA, TRÀMITS ELECTRÒNICS ,ETC.)
Procés participatiu dels pressupost 217 procés participatiu del nou tram de cobertura de la Riera
Processos participatius i òrgans de participació, visites setmanals a barris, lloc web queixes i suggeriments, xarxes socials, enquestes a entitatsreus.cat, adreça electrònica per contactar amb tots els càrrecs electes.
Reunions de l'equip de govern amb els ciutadans
Participació en processos participatius
Procés participatiu per l'elaboració del Pla d'Acció Municipal Comissió de participació de Recursos Humans Municipals
<a href="http://www.tarragona.cat/ciutadania/participacio/consells-sectorials-participacio">http://www.tarragona.cat/ciutadania/participacio/consells-sectorials-participacio</a> Consells sectorials de participació. Consell Municipal de Cooperació i Solidaritat Internacional Consell Municipal de la Discapacitat Consell Municipal de la Dona Consell Municipal de la Gent Gran Consell Municipal de Mobilitat Consell Municipal d'Infants Consell Municipal de la Formació Professional i de l'Ocupació de Tarragona Consell Municipal de Comerç
<a href="http://www.tarragona.cat/ciutadania/participacio/valora-tarragona">http://www.tarragona.cat/ciutadania/participacio/valora-tarragona</a> Valora Tarragona
<a href="http://www.tarragona.cat/patrimoni/participacio/civic-tarraco">http://www.tarragona.cat/patrimoni/participacio/civic-tarraco</a> Procés participatiu per a la construcció d'un mapa d'idees al voltant de la gestió del patrimoni de Tarragona Està en fase d'implantació la plataforma Consul per permetre als ciutadans compartir idees, fer debats, presentar i donar suport a propostes.
Tenim creats diversos consells de participació i aplicatius per a la recollida de propostes i votacions (pressupost municipal)
CONTACTE DIRECTA AMB ELS VEINS

Correu electrònic de participació ciutadana participa@ajsolsona.cat en el qual es fan crides puntuals sobre aspectes que interessin a la població i en els quals es demana l'opinió dels ciutadans per aspectes concrets.

S'han fet dues crides a la població:

1. Una, per valorar la festa Major 216
2. Una altra, per posar de manifest els punts de la ciutat que presenten defectes des del punt de vista de la supressió de les barreres arquitectòniques.

També hi ha la plataforma Solsona.Soluciona que és una aplicació que si pot accedir a través del web municipal i que permet al ciutadar comunicar a l'Ajuntament els punts on hi ha averies ja sigui a la via pública, als parcs urbans, a la xarxa d'aigua, a l'enllumenat públic, al clavegueram o al mobiliari urbà.

Per contra, l'Ajuntament també aprofita l'aplicació per anotar el temps previst per arrenjar l'avaeria i també informar del moment en què s'ha resolt.

## COMISSIONS

Mesa de negociació d'habitatge, Mesa de negociació dels aliments, Mesa de negociació d'Ocupació, Consell Escolar Municipal, Comissió per a la supressió de les barreres arquitectòniques, Consell Municipal de la Fira Mercat del Ram, Consell del Comerç, Consell Municipal de Cultura.

Formulari de sol·licitud d'accés a la informació

Formulari de propostes, queixes i suggeriments

Xarxes socials

Mails dels regidors i cites amb l'alcalde i els regidors

Taules de participació del pla estratègic

Processos participatius sobre decisions i projectes estratègics de ciutat oberts a tota la ciutadania:

- Procés de participació sobre les inversions en les obres de millora de la via pública de la ciutat
- Procés de participació sobre el Pla de Rescat Social
- Procés de participació sobre el Pla d'Actuació Municipal
- Processos ad hoc per a la reforma d'espais públics de la ciutat

Consells Sectorials de Participació

Xarxes de Barri

Pel que fa a participació ciutadana, Olesa de Montserrat té actius els Consells Sectorials d'Esports, Barris, Cultura i Benestar Social.

El juliol de 216 es va crear la Taula Municipal de Solidaritat amb l'objectiu de crear propostes conjuntes (entitats i Ajuntament) en materia de sensibilització i la pressa de consciència a la ciutadania.

<p>L'octubre de 216 el Departament d'igualtat va impulsar una enquesta a la ciutadania per aportacions la nou Pla d'Igualtat que s'està redactant.</p> <p>Actualment està en marxa un procés participatiu d'inversions 217 per tal que els veïns i veïnes decideixin la destinació de 2.€ del pressupost de 217. Les bases i el reglament del procés s'ha elaborat durant el 216.</p>
<b>RECOLLIDA DE SIGNATURES I REUNIONS</b>
activitats de joventut
<p>Consells sectorials i consells de districte; canals de participació en temes concrets: POUM, Pacte de Ciutat, Pla de Govern.</p> <p>Els canals de participació poden ser: reunions, tallers participatius, enquestes web, etc.</p>
Correu electrònic, correu general, apartat pàgina web "CONTACTA", instància general i electrònica.
Audiències públiques, taules sectorials etc
Xarxes socials corporatives i grups de participació per temes específics.
Facebook, correu electrònica...
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web municipal: "Dóna's la teva opinió.</li> <li>2. Web municipal: Processos participatius: a) Enquestes de satisfacció. b) Queixes i suggeriments. c) Participació pública en projectes normatius. d) Participació ciutadana oberta en processos, plans i projectes concret: (Pla de Mobilitat Urbana, Pla d'actuació municipal, Pla Estratègic. Audiència oberta prèvia a l'aprovació dels pressupostos de l'Ajuntament)</li> </ol> <p>Actualment obert: Edició 217: "Comença la 4a edició del Pressupost Participatiu, que tindrà una major dotació econòmica"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Participació ciutadana a les sessions plenàries: Preguntes i possibilitat de formular proposicions d'acord. ( Recollit a l'article 18 del Reglament Orgànic Municipal)</li> <li>4. Sessions de contacte directe de la alcaldessa i dels regidors i regidores amb delegacions amb la ciutadania, que s'anomenen "Alcaldessa als barris".</li> <li>5. Consells sectorials en els que participen persones en representació del teixit associatiu, empresarial, professional de la localitat, d'altres administracions i entitats, així com persones a títol individual. Alguns d'aquests consells són el Consell de Ciutat, el Consell Econòmic i Social, el Consell de Cultura, el Consell de Joventut, el Consell de Seguretat Ciutadana, el Consell de les Dónes i d'altres...).</li> </ol>
<b><u><a href="https://www.calella.cat/ajuntament-seu-electronica/participacio">https://www.calella.cat/ajuntament-seu-electronica/participacio</a></u></b>
Consells de participació ciutadana creats en el marc del Reglament de Participació Ciutadana
-Consells consultius sectorials i de barri formats per representants municipals i d'entitats. Es reuneixen trimestralment i se segueixen plans municipals de treball conjunt.

-Processos participatius de plans locals on es disposa de la deliberació ciutadana a través de taula de treball, espais de concertació i seguiment i de vegades cogestió Ex ICambriels Smart City, Pla local de joventut, Pla local de cooperació, PAES, Pla local de comerç, Pla local de ciutadania, Pla comunitari Nou Cambriels, Pla d'Igualtat
Formularis de suggeriments, processos participatius...
Pressupost
Formulari Avisos i suggeriments, formulari dret d'accés a la informació, web de participació, xarxes socials
FORMULARI WEB, FACEBOOK, APP, CARTES A LA REVISTA EL TERME, CONSULTES,..
Comissió Consultiva del Parc Natural del Montseny i Consell Assessor de la Col·lecció "Quaderns de la Revista de Girona"
Edusi, Regidors al Barri, Pressupost participatiu 216 a les platges.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bústia d'escolta activa de l'Agència de Transparència (Portal de Transparència)</li> <li>- Bústia de participació en projectes en l'apartat "dades obertes" de la web institucional</li> <li>- Apertura de processos participatius en aprovació d'ordenances, plans d'actuació metropolitans, pla director urbanístic</li> <li>- Diàlegs de transparència transversals amb enllaços i directius</li> <li>- Informació pública dels plans urbanístics</li> <li>- Bústia de suggeriments i queixes a la seu electrònica amb formulari de contacte</li> </ul>
Processos participatius i Consell d'associacions veïnals
Comissió de Participació, Consells Municipals, Taules Sectorials. <a href="http://www.svh.cat/municipi-per-temes/espai-participa/">http://www.svh.cat/municipi-per-temes/espai-participa/</a>
Comissions de participació ciutadana i busti de participació
Jornades participatives, bústia de queixes i suggeriments al web i presencials
2 consultes populars (amb 3 preguntes: organització correbous, urgència variant d'Olot i projecte de modificació del Firal), Consell dels infants, Procès participatiu Firal, PIAM del Barri de Sant Miquel, audiència pública
Participació ciutadana
Consells de participació, visites alcaldia i regidors, audiències, instàncies, correu electrònic, consulta
<a href="http://www.lleidaparticipa.cat/?ap=czo5OiJwcm9jZXNzb3MiOw==&amp;idi=czo5OiJjYXQiOw==">http://www.lleidaparticipa.cat/?ap=czo5OiJwcm9jZXNzb3MiOw==&amp;idi=czo5OiJjYXQiOw==</a> <a href="http://www.paeria.es/processosparticipatius/ca/">http://www.paeria.es/processosparticipatius/ca/</a> <a href="http://participacio.paeria.cat/projectes/participacio-ciutadana/els-processos-participatius">http://participacio.paeria.cat/projectes/participacio-ciutadana/els-processos-participatius</a> <a href="https://www.paeria.cat/cat/suggeriments/index.asp?">https://www.paeria.cat/cat/suggeriments/index.asp?</a> <a href="https://www.seu-e.cat/web/lleida/govern-obert-i-transparencia/participacio">https://www.seu-e.cat/web/lleida/govern-obert-i-transparencia/participacio</a>

Reunions amb els veïns del poble per proposar quines actuacions, obres volen fer.
El contacte personal
En tots els òrgans de govern col·legiats estan representats tots els col·lectius de la Universitat: professorat, estudiantat i personal d'administració i serveis
Informació pública, web i xarxes, correus electrònics
Òrgans de participació (canals presencials: Consell de Ciutat, taules sectorials del Consell de Ciutat, 6 Consells de Districte, Consell Educatiu, Consell de Serveis Socials), processos participatius (web i presencials) i consultes (web i presencials).
<b>TRÀMITS D'INFORMACIÓ PÚBLICA</b>
Participació i transparència: <a href="http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzPhdNZ9o-7D9viRHQDRC7YaoP2HOeyNM">http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzPhdNZ9o-7D9viRHQDRC7YaoP2HOeyNM</a> Pressupostos Participatius: <a href="http://consultes.santquirzevalles.cat">http://consultes.santquirzevalles.cat</a> Consell Escolar: <a href="http://www.santquirzevalles.cat/Educacio/DetallContingutsEdu/_zPZtJ4EUWxFbRWxlvkFSUvi syv2GMIJx2lwBPNL4I">http://www.santquirzevalles.cat/Educacio/DetallContingutsEdu/_zPZtJ4EUWxFbRWxlvkFSUvi syv2GMIJx2lwBPNL4I</a> Consell de Festes: <a href="http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzNdDmFIpQeEoo_x-Vvko3">http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzNdDmFIpQeEoo_x-Vvko3</a> Mesa de Solidaritat: <a href="http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzP5FIZpoc7FPCZzik_7W5Mn">http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzP5FIZpoc7FPCZzik_7W5Mn</a> Comissió serra de Galliners: <a href="http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzMoJSPcuDljiyknm_dkZkBm">http://www.santquirzevalles.cat/DetallContinguts/_CscskTygzMoJSPcuDljiyknm_dkZkBm</a>
Reunions participatives amb associacions de veïns del municipi
Procés participatiu
Consells sectorials
<a href="http://som.angles.cat">http://som.angles.cat</a> , pressupostos participatius
Atraves dels plens
STEP GREEN ( <a href="https://es.step.green/mollet">https://es.step.green/mollet</a> ): una plataforma online basada en les TIC que promou la participació social i política en els processos de presa de decisions, diàlegs i coneixements. ESPAI 26: l'"Alcalde a prop teu" (audiències públiques de l'Alcalde a través de visites, trobades, acompanyaments amb el veïnat) i "Regidors als barris" (espai periòdic d'atenció al veïnat en els equipaments municipals i sessions obertes). és el marc de la participació ciutadana a Mollet. <b>CONSELL DE CIUTAT:</b> màxim òrgan participatiu del municipi



<p>CONSELLS SECTORIALS DE PARTICIPACIÓ: per canalitzar la participació dels ciutadans i de les associacions en assumptes municipals.</p> <p>REGISTRE DE CIUTADANIA PARTICIPATIVA: per mobilitzar totes aquelles persones interessades a participar en els processos participatius del municipi.</p> <p>CONSELL MUNICIPAL DELS INFANTS: òrgan consultiu i de participació sectorial.</p> <p>TAULA DE LA MOBILITAT.</p> <p>PLA JOVE DE MOLLET: procés participatiu per a la seva elaboració</p> <p>PLA D'ACCIÓ DE MILLORA DELS POLÍGONS: procés participatiu de les empreses ubicades a les zones industrials de la ciutat.</p>
l'escolta activa es fa per seu electrònica, vies de registre d'entrada (ETRAM-PRESENCIAL)
Comissió de menjador escolar
Pàgina web municipal
Quan es proposa la creació de nous incentius pel municipi, s'exposen a llocs públics els models amb diferents propostes a fi que la gent indiqui la que creu més adient
comissions i participacions ciutadanes
REUNIONS DE POBLE ABANS DE CADA PLÉ DE L'AJUNTAMENT
ENQUESTA CONSULTA PRESSUPOST MUNICIPAL
COMISSIÓ DE FESTES AMB PRESENCIA D'ENTITATS MUNICIPALS
PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN L'ELABORACIÓ DEL PRESSUPOST 217
Manifestant l'opinió directament a l'Ajuntament i convocant per part de l'ajuntament a la ciutadania a assemblea ciutadana.
Preplè : Reunió mensual informativa que es fa la setmana anterior al ple ordinari
web municipal
Reunions obertes al ciutadans, xarxes socials, bústia de suggeriments
El Portal de Transparència de l'Ajuntament disposa d'un canal a l'efecte. En el moment de respondre el qüestionari, no hi ha cap procés obert.
El Consell Obert
Consells Consultius, Consells sectorials i Processos participació,
PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS
Consell Consultiu de la Gent Gran / Consell Consultiu de les dones
PRESENCIAL I PELS CANALS HABITUALS
Tenim la bústia de suggeriments i la participació a través de les xarxes socials com en el cas del Pla Local de Joventut o de l'ordenança de participació ciutadana.

Diàleg, pressupostos participatius, reunions
reunions periòdiques del veïnat , de participació ciutadana
Consell de la Vila
Comissions informatives i de participació
Al finalitzar els Plens Ordinaris s'obre un torn de participació perquè qualsevol veí/ina pugui aportar suggeriments, etc... als membres del consistori
El govern de l'ajuntament el conforma l'Assemblea de Veïns i el Ple amb els tres regidors elegits, el Ple té les funcions de Comissió d'Assistència a l'Alcaldia . Tot això està regulat al Reglament Orgànic de Funcionament de l'Ajuntament.
Informació pública, en alguns casos.
<a href="http://participa.badalona.cat/">http://participa.badalona.cat/</a>
Mitjançant la pàgina web municipal i les reunions de poble
En els processos participatius
Audiencia en presupuestos, proceso participativo en juventud, encuestas
APLICACIO TRANSPARENCIA A L'APARTAT DE SUGGERIMENTS
Portal de transparència (mitjançant formularis associats a cada procés)
Reunions participatives, enquestes
Torn de preguntes a les sessions plenàries i espai a la web municipal
S'escolten a les persones
Jornades de Paisatge, Fòrums comarcals de joventut, Fòrums-Debat de turisme
Sistema automatitzat d'enquestes "HappyClick"
Reglament de participació ciutadana
Bustia de suggeriments, consell de participació ciutadana, consell del poble...
Per cada acció on es contempla la participació es crea un canal de comunicació propi (generalment correu electrònic i formulari), a part del canal presencial.
CONSELL DE POBLE - REGLAMENT PARTICIPACIO CIUTADANA
Plataforma de participació ciutadana instal.lada al web municipal
S'han fet processos participatius en el marc del Projecte Educatiu de Ciutat i en l'elaboració del el Pla Director i el Reglament de Participació Ciutadana (pendent aprovació) i el Pla de Mobilitat
XARXES SOCIALS
CORREU ELECTRÒNIC

PARTICIPACIÓ CIUTADANA
WEB
Pressupostos participats dels barris, bústia d'avisos, Dret de les entitats a participar en el Ple, eines de participació del nostre Reglament de la participança
A la web municipal. Processos participatius electorals o reunions
Reunions i bustiades amb els veïns
Web municipal, xarxes socials, consell de participació
Consell d'infants, procesos participatius,
PROCESSOS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA (consulta sobres prioritizació d'espais públics-parcs)
Web municipal - Programes participació - Directament a les oficines.
La Comissió Mixta amb l'Associació de Propietaris del Polígon Industrial (APRS) que es reuneix amb l'Ajuntament bimensualment. I la consulta popular que es va fer fa 2-3 anys sobre les obres del carrer Major.
Informació pública, bústia de suggeriments, inici del proces participatiu en el Pla estratègic de promoció econòmica i per l'ocupació.
Per a la posada en funcionament del Consell Comarcal del Moianès s'estan realitzant procesos de participació en la presa de decisions com són grups de treball oberts als agents, o bé enquestes, per a determinar el model de prestació de serveis que volem pel Moianès, en les competències que el Consell va assumint: <ul style="list-style-type: none"> <li>- grup de treball de representants d'entitats, representants polítics i ciutadania en general per a la definició del pla de cultura</li> <li>- grup de treball de representants polítics i professionals del territori per a definir l'àrea de serveis a les persones del Moianès</li> <li>- presentació per part d'entitats i altres agents del territori de projectes interessants pel territori a les reunions de consellers</li> <li>- enquestes per a millorar el transport públic</li> </ul> En aquests grups de treball hi s'hi duu a terme escolta activa per al diàleg i el coneixement de les preferències de les persones. D'altra banda, també es recullen les instàncies que presenten ciutadans i entitats i es tenen en compte en la definició dels serveis.
Enquesta anual a la població sobres diversa temàtica
Pel que fa als canals d'escolta activa: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bústia de contacte corporativa.</li> <li>-Bústies específiques pel tractament d'assumptes d'atenció directa en serveis finalistes.</li> <li>-Formularis de sol·licitud, queixes i propostes (per exemple, el formulari de Consorci AOC).</li> </ul>

<p>-Adreces de correu electrònic.</p> <p>-Enquestes i consultes.</p> <p>-Oficines d'atenció ciutadana.</p> <p>-Telèfon 112, centraletes dels departaments i números de telèfon especialitzats.</p> <p>-Comptes institucionals a les xarxes socials: twitter, facebook.</p> <p>Pel que fa als canals de participació:</p> <p>-Consultes públiques prèvies de projectes normatius. Els departaments, en el seu apartat web de "disposicions en tràmit", habiliten un espai en què qualsevol ciutadà pot comentar i donar la seva opinió sobre els projectes o avantprojectes de llei o reglaments que es troben en període de consulta pública o d'informació pública. Aquests espais es troben enllaçats al portal de transparència, tal com determina l'article 69 de la Llei 19/2014.</p> <p>-Espais estables de participació. Es tracta d'òrgans de participació ciutadana en els quals es delibera sobre les polítiques públiques.</p> <p>-Processos participatius. Un procés participatiu és una seqüència d'accions participatives executades durant un temps determinat i en un espai concret, en el qual intervenen agents socials i institucionals, per tal d'incorporar la ciutadania en l'elaboració d'una política pública.</p> <p>-Portal Participa de la Generalitat de Catalunya. Facilita informació sobre els processos participatius que es realitzen a nivell de la Generalitat, enllaça a diversos espais estables de participació, i conté un espai, "el govern proposa", on qualsevol ciutadà pot comentar sobre les polítiques públiques o plans sectorials que el govern decideix obrir a la ciutadania. A més també enllaça a d'altres mecanismes de participació ciutadana en línia.</p>
<p>Web Municipal, oficina d'atenció al ciutadà, mail obert per a consulta i opinions de la ciutadania, aplicació mòbil del municipi</p>
<p>Mitjançant el correu d'alcaldia</p>
<p>Processos participatius sobre la Moneda Local i Pla d'Acció Municipal (PAM)</p> <p>Fòrum ciutadans sobre el PAM i PMUS</p> <p>Consells sectorials: Educació, Dona, Benestar social, Cooperació i Solidaritat.</p> <p>Tallers participatius sobre el Pressupost 217</p>
<p>Pressupostos participatius</p>
<p>Sistema de Queixes, Suggestiments i Agraïments, APP Cuidem Molins, Consulta ciutadana sobre reforma de la Carretera NII, consulta ciutadana de pressupostos participatius Son Barris, consells sectorials i generals.</p>
<p>Directament a l'oficina d'atenció o a través de la seu electrònica</p>
<p>Web, xarxes socials, processos participatius</p>
<p>Alcaldia oberta; enquesta de necessitats a les entitats</p>
<p>web, portal de govern obert, processos participatius</p>

BÚSTIA DE SUGERIMENTS I INSTÀNCIES SEU ELECTRÒNICA
Altaveu Ciutadà, Campanyes Puntuals
REGLAMENT REGULADOR DE LA PARTICIPACIÓ DELS GRUPS MUNICIPALS EN ELS ÒRGANS D'INFORMACIÓ I DIFUSIÓ MUNICIPAL I DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA
Sempre hi han sigut. Es tracta d'un municipi molt petit on la proximitat és molt alta i l'espai de participació és gairebé natural.
En el primer cas, a través de formularis de contacte amb l'Ajuntament en el web municipal i d'accés a la informació a través de l'E-tram, a l'aplicació mòbil del consistori i de manera presencial, telefònica i via correu electrònic i xarxes socials. En el segon cas, a través de processos de participació que hem estrenat al 216, concretament amb l'execució del primer pressupost participatiu de l'Ajuntament de Llavanes i de la redacció del Pla Educatiu de Vila i del Pla de Drogues, i que aquest 217 continuarà amb nous processos de decisió oberts a la població.
CONSELLS DE POBLES, ASSAMBLEES POPULARS, CANAL DE DIFUSIÓ DE NOTÍCIES , ETC
Comitè d'Intervenció Integral del nucli urbà d'Òdena (entitats veïnals i associacions del municipi) i Consell de Salut
Pressupostos participatius, enquestes
DISPOSEM D'UN REGLAMENT DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
La ciutadania de les Cabanyes té contacte directe amb l'Alcalde i els Regidors els 7 dies a la setmana
CONSELLS DE POBLES, BAN,
Hi ha un procés de participació ciutadana
Els previstos en el títol 'informació i participació ciutadana' del ROM <a href="http://www.ajberga.cat/perfil/berga/recursos/recursos/reglament_de_participaci__ciutadana_ajuntament_de_berga.pdf">http://www.ajberga.cat/perfil/berga/recursos/recursos/reglament_de_participaci__ciutadana_ajuntament_de_berga.pdf</a>
A més dels canals formals (OAC, instàncies...) hem creat nous canals per l'escolta activa com ara el canal "T'escoltem" (bústia virtual) o potenciat les campanyes i actes informatius i divulgatius a nivell general així com les reunions amb entitats i grups. En l'àmbit de la participació hem incorporat una multiplataforma digital (web i app) per articular la participació del veïnat. També hem desenvolupat (o estem desenvolupant) espais i processos de participació com per exemple processos de pressupostos participatius (un destinat al jovent i un altre a la població major de 16 anys), inici de la fase de reactivació del consell del poble, disseny d'una taula d'entitats, etc.

Web Ajuntament, Portal Transparència (consultes ciutadanes, consells sectorials, contacta amb nosaltres)
whatsapp de l'Alcalde; selecció d'activitats per a joves mitjançant pàgina web per a recollir opinions
Pressupostos participatius , creació Regidoria Participació ciutadana, creació de consells participatius de la gent gran i d'entitats
HI HA UN PROCES DE PARTICIPACIO CIUTADANA.CONSELL DEL POBLE
Consell de Joves
Pressupost participatiu i enquestes de valoració. .
La web municipal permet la interacció mitjançant suggeriment o comunicacions en general.
A la web comarcal hi existeix la possibilitat de presentar suggeriment i altres comunicacions associables al diàleg i coneixement de preferències.
Consell del Poble
Consell Sectorial de Turisme, Consell Sectorial Casa Avis, Consell Sectorial Ràdio, Consell Sectorial Escola de Música, Consell de Cooperació, Consell de Medi Ambient
Atenció personalitzada i reunions sectorials
Portal de transparència (petició d'accés i informació): La Teva UPC: <a href="http://www.upc.edu/latevaupc/">http://www.upc.edu/latevaupc/</a> <a href="http://www.upc.edu/transparencia/ca">http://www.upc.edu/transparencia/ca</a> Nexus24: <a href="https://www.upc.edu/nexus24/ca">https://www.upc.edu/nexus24/ca</a>
Audiència Pública, Consells de districte, Consell d'Educació, Consell Serveis Socials, Consell Econòmic Social, Comissió seguiment Llei de Barris Ponent i Montserratina, Taula de Comerç, Pressupost Participatiu, procés reforma Rambla, Alba-rosa, Jardí Municipal, Polígon Centre
MITJANÇANT REUNIONS AMB ELS VEINS
Castelldefels Participa! < <a href="http://participa.castelldefels.org/">http://participa.castelldefels.org/</a> >
Reunions Informatives
Consell del Poble, Suggeriments pag web i xarxes socials, processos participatius
Reunions a nivel de poble i ajuntament
Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona
Procés de participació del POUM. Consell de Joventut. Consell Escolar Municipal
Consell Social, consultes populars, enquestes
processos participatius

<a href="http://www.santgregori.cat/index.php?action=mostrarcontenido&amp;id_seccion=4494&amp;template=interior">http://www.santgregori.cat/index.php?action=mostrarcontenido&amp;id_seccion=4494&amp;template=interior</a>
CONSELL DE POBLE I CONSELLS SECTORIALS
<a href="https://eseu.gavaciutat.cat/esite/public/inicioExpedienteTelematico.do?tipoProceso=GAV_AJU_1&amp;op=descripcionProc&amp;site_key=1&amp;esiteldioma=ca">https://eseu.gavaciutat.cat/esite/public/inicioExpedienteTelematico.do?tipoProceso=GAV_AJU_1&amp;op=descripcionProc&amp;site_key=1&amp;esiteldioma=ca</a> <a href="http://www.gavaciutat.cat/proces-participatiu-unio-de-cooperadors">http://www.gavaciutat.cat/proces-participatiu-unio-de-cooperadors</a>
Audiències Públiques i inclusió de representants dels sectors representatius de la Vila en les Comissions d'Estudi.
Atenció directa als veïns i veïnes. És un poble petit.
Consells, procediments de participació, xarxes socials, web de la Institució, l'Informatiu, ràdio.
Avaluacions i enquestes amb entitats