

A.26. LA PRESENCIA DE LES ADMINISTRACIONS A LES XARXES SOCIALS

L'ús creixent de les xarxes socials per part de les administracions públiques per reforçar els espais de comunicació amb els ciutadans i com a noves vies de participació ciutadana en l'activitat pública genera nous motius de queixa al Síndic de Greuges. Aquestes queixes tenen a veure sobretot amb la indefinició de criteris que regeix l'ús dels espais habilitats per les administracions públiques en les diverses xarxes socials.

Cal dir que el marc normatiu aplicable no regula específicament la participació de les administracions a les xarxes socials i les pautes que l'han de regir. De fet, el marc normatiu de les relacions electròniques entre l'Administració i els ciutadans el conformen, essencialment, la Llei estatal 11/2007, del 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i la Llei catalana 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya. D'acord amb el que determinen ambdues normes, el ciutadà que es relaciona electrònicament amb l'Administració té els mateixos drets que li atorguen les disposicions que regulen el procediment administratiu comú. Així mateix, l'article 24 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que l'ús dels mitjans de comunicació electrònica en la relació amb els ciutadans no ha de suposar cap minva en els seus drets davant l'Administració.

L'ús públic de les xarxes socials ha de respectar els drets dels ciutadans en la relació amb l'Administració

El Síndic de Greuges considera que l'ús de les xarxes socials per les administracions públiques ha de garantir el respecte a la pluralitat democràtica i a la lliure expressió d'opinions ciutadanes, però alhora ha de garantir que les persones que hi participen

siguin respectuoses amb la diversitat d'idees i opinions de la ciutadania.

Amb aquesta finalitat, ha assenyalat que els espais a les xarxes socials impulsades per una institució pública han de reflectir la diversitat d'informacions i opinions, tant dels representants dels ciutadans com de les entitats i associacions ciutadanes. Només així pot quedar garantida una opinió pública lliure i el valor del pluralisme polític.

D'altra banda, el Síndic considera que quan una administració obre un compte en una xarxa social ha de fixar les condicions d'ús i participació i els criteris de gestió d'aquest espai, i ha fer-los públics al mateix compte. Aquestes condicions d'ús han de garantir la llibertat d'expressió de tots els ciutadans, la transparència i la lliure circulació de la informació, però alhora també han de vetllar perquè els comentaris que puguin publicar els ciutadans siguin respectuosos amb els drets i les llibertats públiques i amb la diversitat d'idees i opinions de tota la ciutadania.

Les condicions que han de complir els usuaris i els criteris de gestió s'han de publicar al mateix espai

Els usuaris han de conèixer des d'un primer moment les condicions per participar-hi i han de ser advertits des del primer moment que l'Administració pot bloquejar la seva participació en el seu compte a la xarxa en cas d'incompliment d'aquestes condicions. Tanmateix, sempre que no hi hagi impediments tècnics, els usuaris als quals es bloquegi la possibilitat de fer comentaris en un compte a la xarxa social han de continuar tenint accés a la informació que s'hi publica.

Finalment, el Síndic ha volgut remarcar que, com a canal de difusió d'informació pública, les xarxes socials no substitueixen altres vies de difusió d'informació, en la mesura que cal garantir que la informació pública arriba en condicions d'igualtat a tots els ciutadans per mitjà de la pluralitat de canals de què disposa l'Administració.

Queixa 01098/2012

El Síndic va rebre una queixa presentada per un ciutadà que va ser bloquejat com a “amic” al perfil facebook de l'Ajuntament de Martorell, a causa de la publicació d'un comentari que no contenia cap mena d'insult ni agressió. Aquest bloqueig impossibilitava al promotor de la queixa accedir als continguts informatius de l'espai facebook de l'Ajuntament.

El Síndic va traslladar a l'Ajuntament una sèrie de reflexions sobre les xarxes socials com a mitjà d'informació i de difusió municipal, i va assenyalar que l'Administració ha de garantir els drets i les llibertats de tots els ciutadans i vetllar perquè els comentaris publicats a les xarxes socials siguin respectuosos amb els drets i la diversitat d'idees i opinions. Així doncs, va recomanar que es regulessin les condicions d'ús i els criteris de gestió del lloc facebook i que es fes pública aquesta regulació en el mateix espai.

Així mateix, va recordar que les administracions públiques han de garantir l'accés a la informació que es consideri d'interès general per tots els mitjans reconeguts per la normativa vigent, des de taulers d'anuncis fins a llocs web o xarxes socials.

L'Administració va acceptar el suggeriment i va informar que està elaborant una guia que reguli les condicions d'ús i els criteris de gestió del lloc facebook de l'Ajuntament, la qual publicarà a la xarxa.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2013. Per accedir-hi, cliqueu aquí](#)