

INFORME SOBRE

TRANSPARÈNCIA,
ACCÉS A LA INFORMACIÓ
PÚBLICA I BON GOVERN

ANNEX

Administració local
BAIX LLOBREGAT

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

1. Ajuntament d'Esparreguera	3
2. Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	11
3. Ajuntament d'Olesa de Montserrat	19
4. Ajuntament de Castelldefels	27
5. Ajuntament de Cornellà de Llobregat	35
6. Ajuntament de Gavà	43
7. Ajuntament de Martorell	51
8. Ajuntament de Molins de Rei	59
9. Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	67
10. Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	75
11. Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	83
12. Ajuntament de Sant Joan Despí	91
13. Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	99
14. Ajuntament de Viladecans	107
15. Ajuntament del Prat de Llobregat	115
16. Consell Comarcal del Baix Llobregat	123
17. Empresa Mun. de Promoció Social, urbana i econòmica de Cornellà, SA	131
18. Fundació ciutat de Viladecans	139

Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament d'Esparreguera

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració accessible

- ? La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ? Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ? S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ? La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ? La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ? El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- ? El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ? Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



?	S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?	☹️
?	Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució?	😊
?	La resolució conté el peu de recurs?	☹️
?	El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu?	☹️

Fortaleses

- ✔️ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ❌ Tal com s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. A més, és poc probable que la facilitació de la informació indiqui les vies de recurs que té la persona interessada.
- ❌ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ❌ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|----|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | ☹️ |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😊 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | ☹️ |

Fortaleses











- ✔️ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, de manera que es compleixi amb la seva sol·licitud i es faciliti que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✔️ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses




- ⚠️ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- ⚠️ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.




Valoració **addicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



Garantista

- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.



Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Transparència 2021

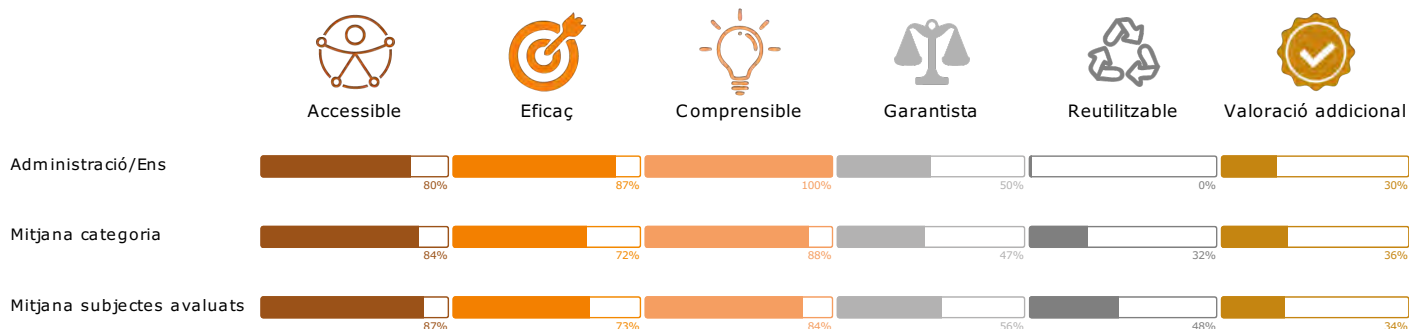
Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ☹ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊

Fortaleses

- ✔ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.
- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avís de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ⊗ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ⊗ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avís del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ⊗ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ⊗ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |

Fortaleses

- ✓ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.












- ❓ El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 😞
- ❓ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 😞
- ❓ La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 😞
- ❓ S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 😞

Febleses



- ⊗ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- ⊗ La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ⊗ La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
- ⊗ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.




Valoració **addicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.

Eficac



- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.

Reutilitzable • Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració addicional

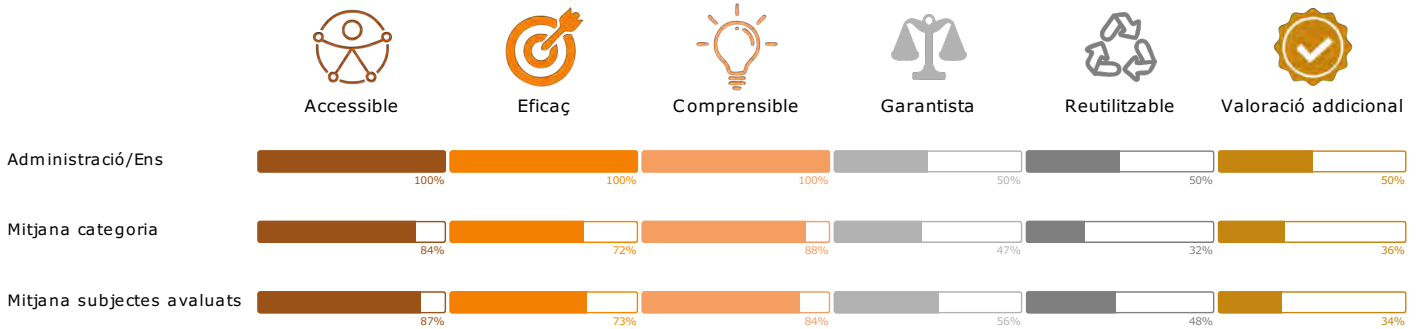
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament d'Olesa de Montserrat

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- ? La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ? Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ? S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ? La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ? La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ? El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- ? El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ? Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



- | | | |
|---|--|---|
| ? | Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent? | 😊 |
| ? | L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa? | 😊 |
| ? | S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada? | 😊 |
| ? | La notificació de recepció conté la informació sobre recursos? | 😊 |
| ? | La notificació de recepció conté el dia de la recepció? | 😊 |
| ? | La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre? | 😊 |
| ? | La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre? | 😊 |
| ? | La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu? | 😊 |
| ? | La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar? | 😊 |

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |

Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|----|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | ☹️ |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😊 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | ☹️ |

Fortaleses

- ✔️ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, de manera que es compleixi amb la seva sol·licitud i es faciliti que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✔️ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses

- ⚠️ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- ⚠️ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	😊
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✓ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✓ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✓ Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- ✓ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



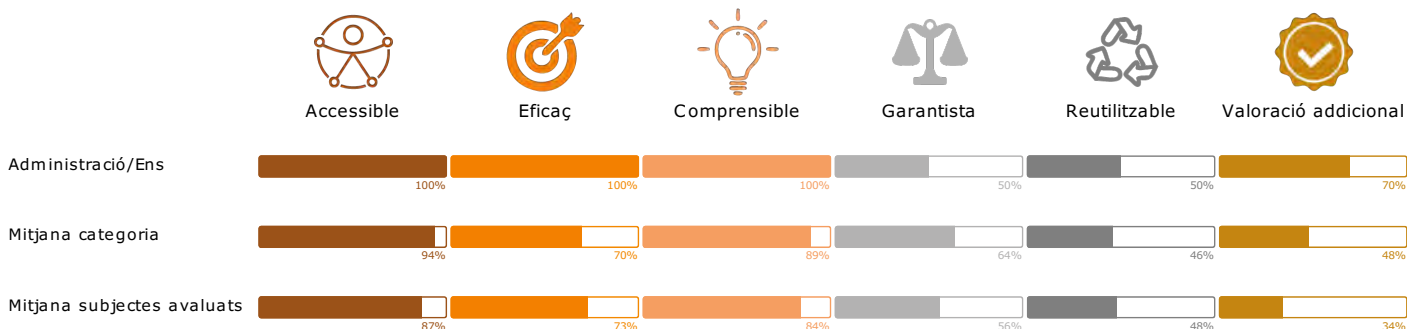
- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.

Reutilitzable



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració
addicional



Una administració **accessible**

- ❓ La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ❓ Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ❓ S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ❓ La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ❓ La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ❓ El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- ❓ El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ❓ Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✅ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✅ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✅ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✅ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✅ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✅ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✅ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✅ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimativa o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |

Fortaleses

- ✓ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|---|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | 😊 |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😞 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | 😞 |

Fortaleses

- ✓ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu que, a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format -en cas que sigui electrònic- en què es vol rebre la informació.
- ✓ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses

- ✗ La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✗ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	😊
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	😊
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✔ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- ✔ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.
- ✔ La GAIP, com a òrgan independent de garantia i compliment de la transparència, ha de ser coneguda per la ciutadania de manera àmplia. Donar a conèixer aquest òrgan en el portal de transparència de les administracions és una pràctica positiva i fomenta la cultura de la transparència en la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.

Reutilitzable



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració
addicional

Transparència 2021

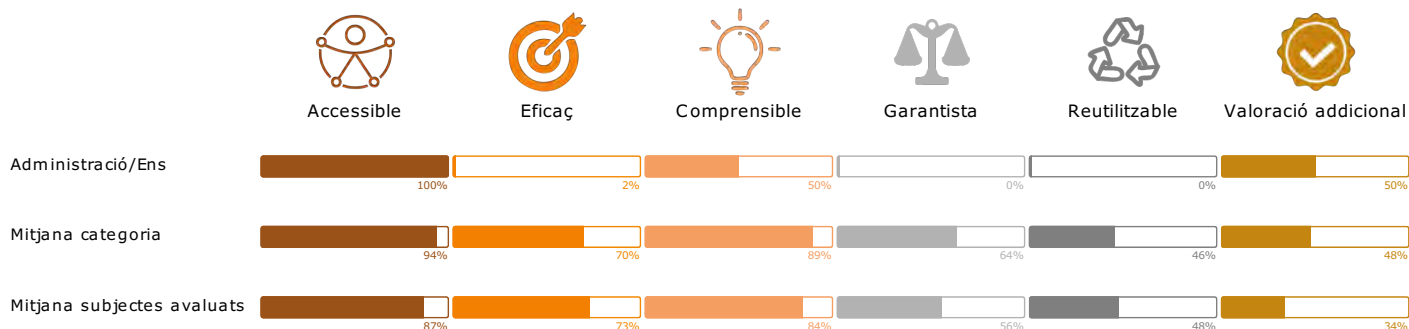
Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Cornellà de Llobregat

Categoria: Administració local - Ajuntaments - Més de 50.000 habitants

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😞
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😞

Fortaleses

- ✓ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.

Febleses

- ✘ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avís de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ✘ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ✘ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avís del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ✘ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ✘ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✘ Tot i que la resolució compleixi materialment el que estableix la normativa en aquesta matèria, no és admissible que no s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, i que no informi dels límits afectats amb una interpretació restrictiva.
- ✘ Tot i que s'estimi una resolució, totalment o parcialment, si la informació no es lliura, o es lliura en un termini excessiu, pot generar pèrdues i costos d'informació, econòmics o d'oportunitat a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.

Febleses

- ✗ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania. La incorporació dels límits afectats o dels motius d'inadmissió, sense una explicació clara d'aquesta informació o de com afecta en el cas particular, pot generar necessitats d'aclariments posteriors i una possible sensació de desconfiança respecte de l'acte administratiu.
- ✗ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la, i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització.











- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | ☹ |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | ☹ |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | ☹ |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | ☹ |





Feblezes

- ☹ L'Administració té el deure de resoldre les sol·licituds presentades. El dret d'accés a la informació pública, com a dret vinculat a la participació ciutadana i el control sobre l'exercici del poder públic per part de la ciutadania, ha de rebre una atenció preferent de totes les administracions públiques. S'ha de promoure un accés lliure a la informació pública sense més restriccions que les establertes legalment, interpretades de manera restrictiva.
- ☹ En la resolució o la comunicació hi ha de constar la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ☹ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ☹ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



-  El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 
-  La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 
-  La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 
-  S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 

Febleses

-  El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
-  La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
-  La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
-  La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	😊
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	-

Fortaleses

- ✔ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ La GAIP, com a òrgan independent de garantia i compliment de la transparència, ha de ser coneguda per la ciutadania de manera àmplia. Donar a conèixer aquest òrgan en el portal de transparència de les administracions és una pràctica positiva i fomenta la cultura de la transparència en la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



Eficaç

- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.
- En el cas que s'inadmeti o es desestimi parcialment o totalment una resolució, cal motivar-ho d'acord amb els límits establerts, interpretats de manera restrictiva.
- Cal lliurar la informació dins de termini.



Comprensible

- Cal que la resolució sigui comprensible i entenedora.
- Cal que en la informació lliurada es faci servir un llenguatge entenedor, clar i intel·ligible.



Garantista

- Cal resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Cal resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Cal fer constar la signatura i la identificació de qui resol en la sol·licitud.
- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.



Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



Valoració adicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

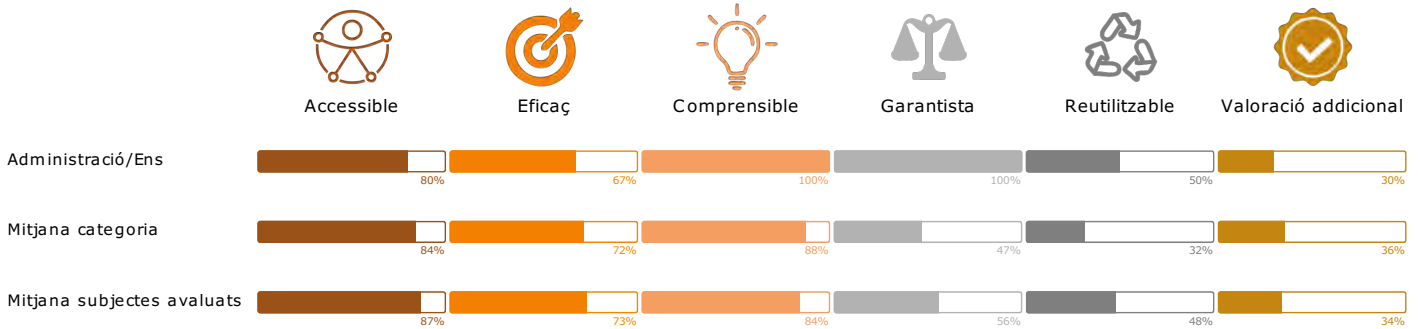
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Gavà

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració accessible

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😞
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.

Febleses

- ⊗ En la línia de fomentar l'accessibilitat, les persones haurien de poder accedir, si més no, a la sol·licitud només en tres clics, per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte a uns altres.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😞
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊

Fortaleses

- ✔ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.
- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avis de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ⊗ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ⊗ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avis del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ⊗ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ⊗ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ⊗ Malgrat que s'estimi una resolució, si aquesta finalització no es produeix en el termini establert, pot generar pèrdues d'oportunitat per a la ciutadania. Per això, tan important com el sentit de la resolució és que es faci en el termini que s'indica normativament.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? 😊
- ❓ Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? 😊
- ❓ La resolució conté el peu de recurs? 😊
- ❓ El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? 😊

Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ✔ La resolució conté el peu de recurs, com a garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✔ La informació del peu de recurs ha de ser completa i incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|---|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | 😊 |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😞 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | 😞 |

Fortaleses










- ✓ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu que, a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format -en cas que sigui electrònic- en què es vol rebre la informació.
- ✓ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses



- ✘ La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✘ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.




Valoració **addicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal que el sistema de navegació estigui dissenyat de manera que es pugui accedir a la sol·licitud en tres clics o menys.

Accessible



Eficaç

- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
 - Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
 - Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
 - Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
 - Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.
 - Cal resoldre en el termini establert.
-



- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.

Reutilitzable



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.



Observacions del treball de camp

Pel que fa a la sol·licitud, s'ha de presentar el formulari com a fitxer adjunt de la instància genèrica.

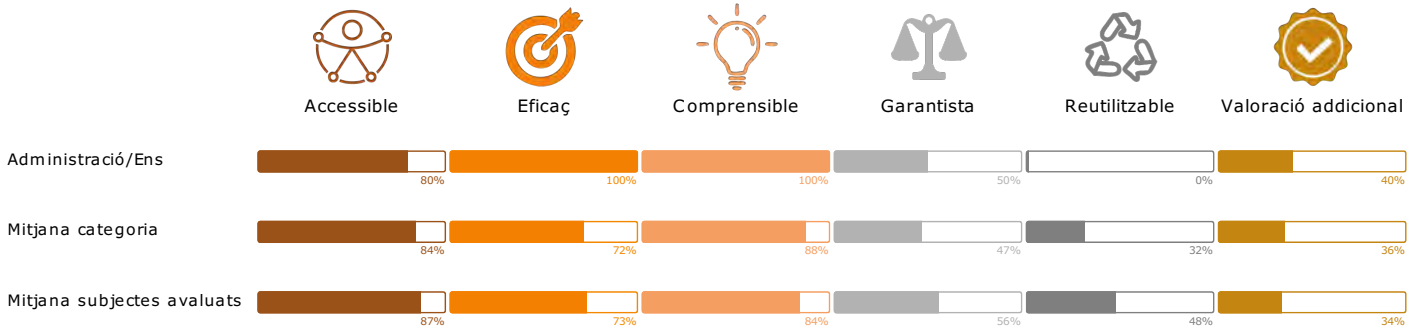
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Martorell

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració accessible

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ☹ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimativa o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |

Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ⊗ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ⊗ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- ❓ El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 😞
- ❓ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 😞
- ❓ La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 😞
- ❓ S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 😞

Febleses

- ❌ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- ❌ La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ❌ La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
- ❌ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	
	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

- La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.

Reutilitzable • Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració addicional

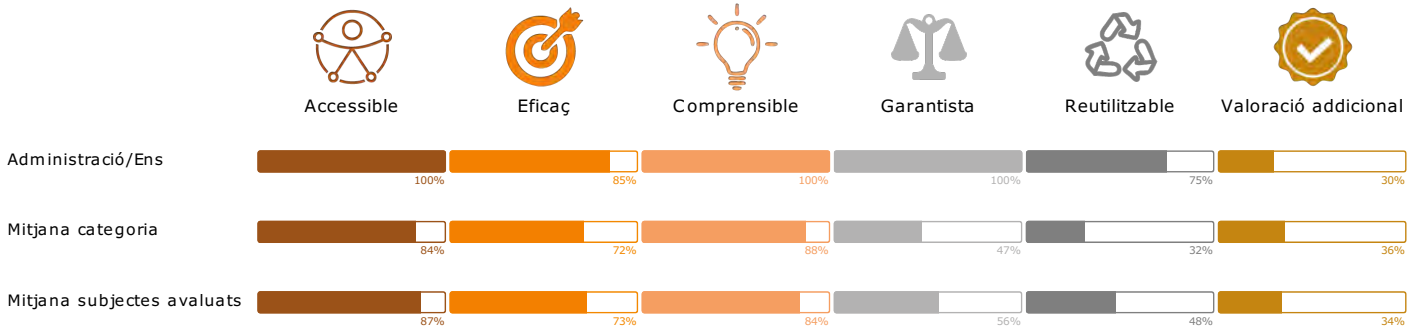
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Molins de Rei

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	☹
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	☹
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	☹
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	☹
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	☹
?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	☹
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- ⊗ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per complir la normativa de procediment administratiu comú.
- ⊗ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avis de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ⊗ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ⊗ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avis del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ⊗ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ⊗ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? 😊
- ❓ Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? 😊
- ❓ La resolució conté el peu de recurs? 😊
- ❓ El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? 😊

Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ✔ La resolució conté el peu de recurs, com a garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✔ La informació del peu de recurs ha de ser completa i incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|--|--|--|
| | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | |
| | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | |
| | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | |
| | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | |

Fortaleses

- El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu que, a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format -en cas que sigui electrònic- en què es vol rebre la informació.
- La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.
- La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial o dels mateixos serveis, béns i valors públics. És una pràctica molt positiva elaborar un avís informatiu amb aquestes prevencions.

Febleses

- La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- ✘ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



Eficàç

- Cal informar en la notificació de recepció de la data de recepció de la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.



Reutilitzable



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

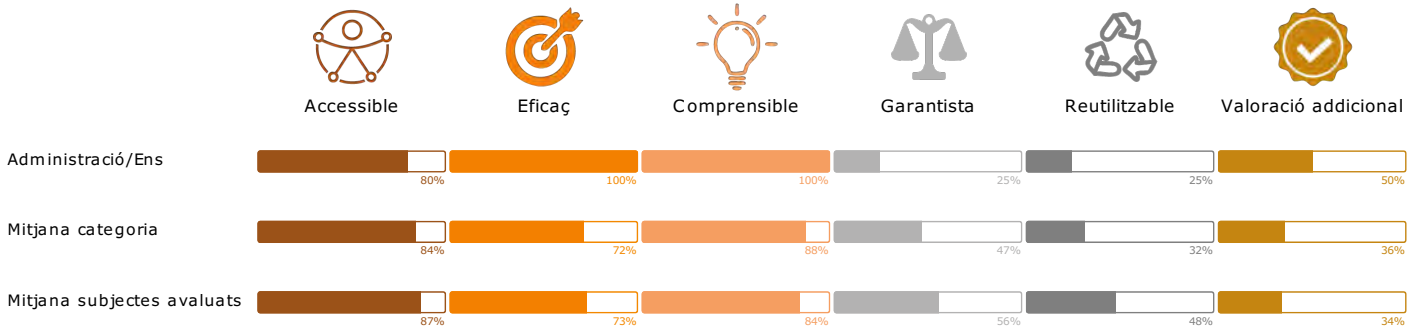
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Sant Andreu de la Barca

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ☹ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



?	S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?	☹️
?	Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució?	😊
?	La resolució conté el peu de recurs?	☹️
?	El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu?	☹️

Fortaleses

- ✔️ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ❌ Tal com s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. A més, és poc probable que la facilitació de la informació indiqui les vies de recurs que té la persona interessada.
- ❌ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ❌ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|--|--|--|
| | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | |
| | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | |
| | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | |
| | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | |

Fortaleses

- La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses

- El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	😊
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✔ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- ✔ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.

Reutilitzable



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració adicional

Transparència 2021

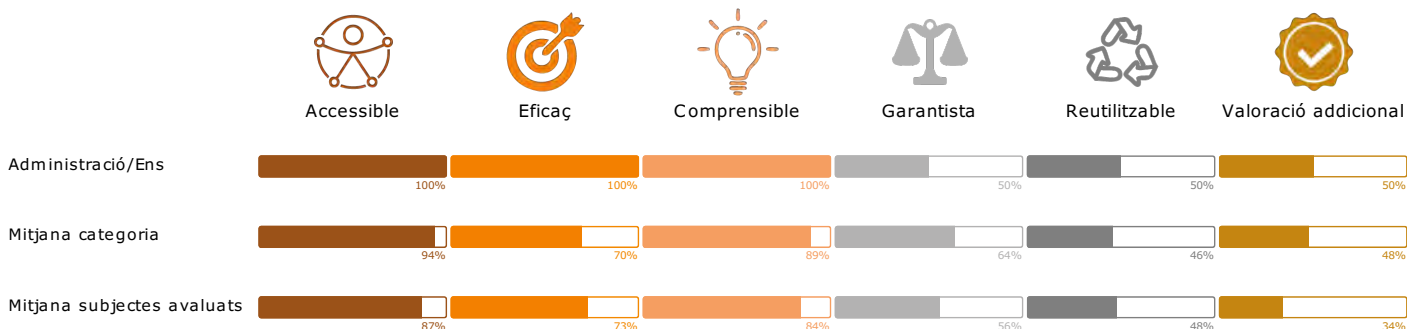
Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Categoria: Administració local - Ajuntaments - Més de 50.000 habitants

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració accessible

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimativa o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |

Fortaleses

- ✓ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|----|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | ☹️ |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😊 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | ☹️ |

Fortaleses

- ✔️ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, de manera que es compleixi amb la seva sol·licitud i es faciliti que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✔️ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses

- ⚠️ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- ⚠️ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	😊
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✓ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✓ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✓ Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- ✓ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.

Reutilitzable



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració
addicional

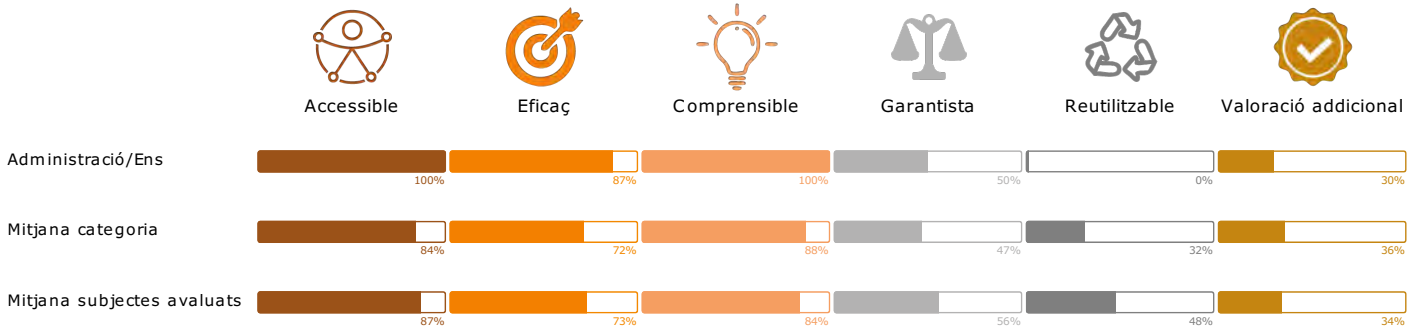
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- ? La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ? Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ? S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ? La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ? La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ? El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- ? El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ? Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊

Fortaleses

- ✔ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.
- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avis de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ⊗ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ⊗ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avis del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ⊗ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ⊗ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |









Fortaleses

- ✓ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.





Febleses

- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



-  El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 
-  La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 
-  La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 
-  S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 

Febleses

-  El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
-  La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
-  La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
-  La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- ✘ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



Eficacç

- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.



Garantista

- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.



Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
 - Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
 - Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.



Observacions del treball de camp

Pel que fa a la sol·licitud, s'ha trucat a l'ajuntament i s'ha contactat amb personal d'informàtica perquè no deixa passar de pàgina, s'informa que l'adreça és desconeguda. El personal d'informàtica assenyalava que no té l'adreça donada d'alta i que en teoria s'han de donar d'alta automàticament quan es van fer les sol·licituds però encara no funciona. La dona d'alta manualment per poder continuar el tràmit.

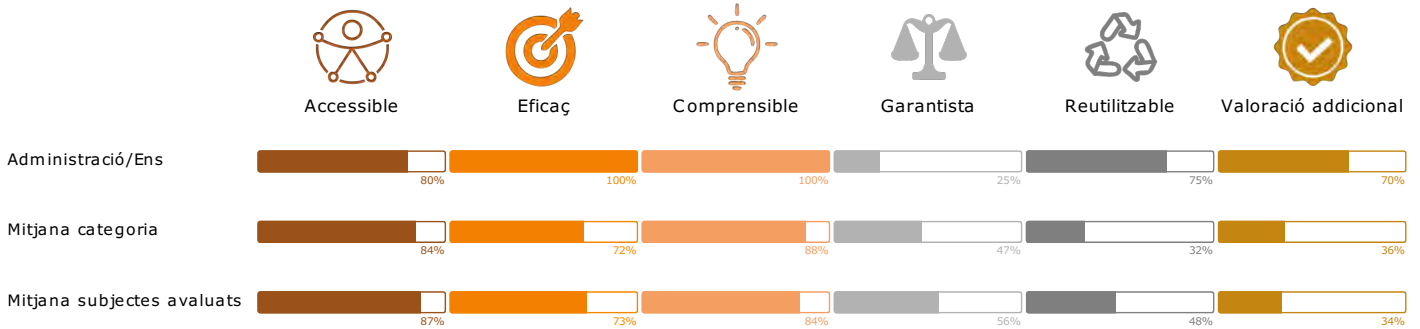
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Sant Joan Despí

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ☹ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | ☹ |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | ☹ |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | ☹ |

Fortaleses

- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- ✘ Tal com s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. A més, és poc probable que la facilitació de la informació indiqui les vies de recurs que té la persona interessada.
- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|---|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | 😊 |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😊 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | 😞 |

Fortaleses

- ✓ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu que, a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format -en cas que sigui electrònic- en què es vol rebre la informació.
- ✓ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, de manera que es compleixi amb la seva sol·licitud i es faciliti que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✓ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses

- ⊗ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	😊
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	😊
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✔ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- ✔ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.
- ✔ La GAIP, com a òrgan independent de garantia i compliment de la transparència, ha de ser coneguda per la ciutadania de manera àmplia. Donar a conèixer aquest òrgan en el portal de transparència de les administracions és una pràctica positiva i fomenta la cultura de la transparència en la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



Garantista

- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
 - Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
 - Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
 - El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.
-



Reutilitzable



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Transparència 2021

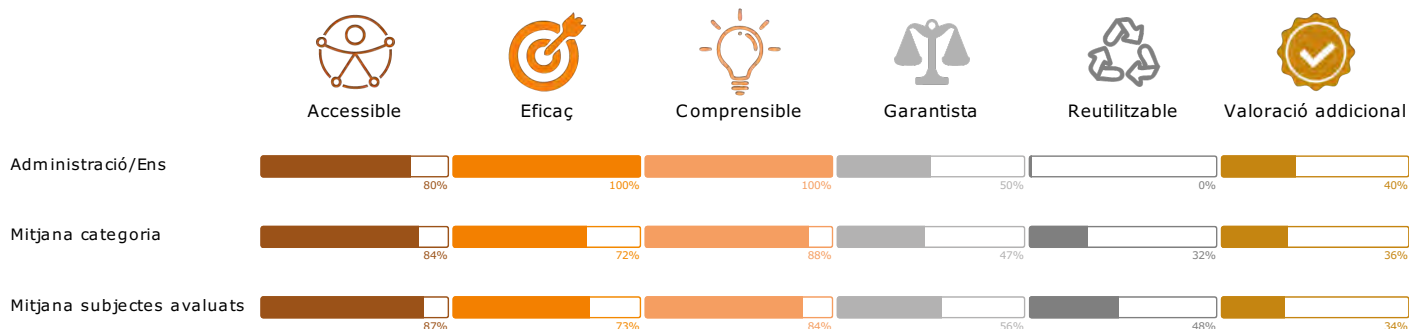
Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ☹ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😞 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😞 |









Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.





Febleses

- ⊗ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ⊗ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.













-  El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 
-  La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 
-  La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 
-  S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 

Febleses




-  El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
-  La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
-  La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
-  La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.




Valoració **addicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.

Garantista



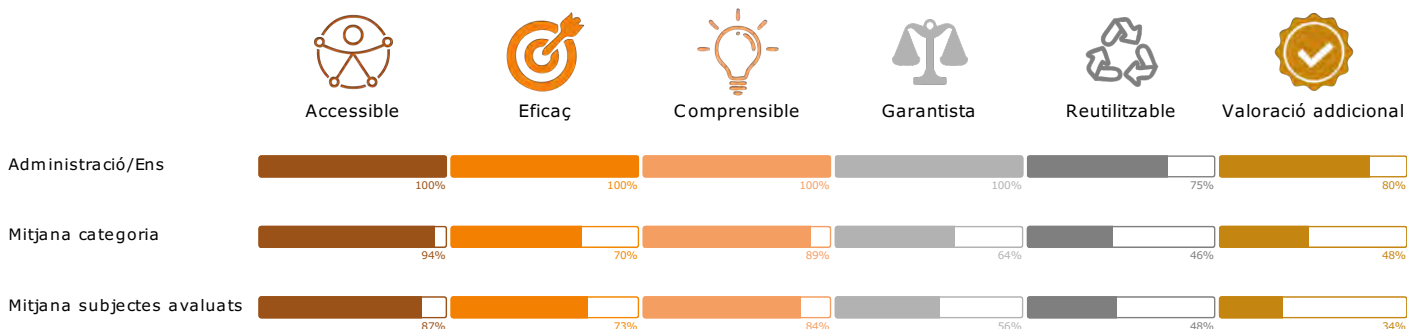
- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.

Reutilitzable • Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració addicional



Una administració **accessible**

- ❓ La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ❓ Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ❓ S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ❓ La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ❓ La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ❓ El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- ❓ El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ❓ Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✔ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✔ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✔ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✔ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✔ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✔ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✔ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✔ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | 😊 |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | 😊 |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | 😊 |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | 😊 |

Fortaleses

- ✓ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ✓ La resolució conté el peu de recurs, com a garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✓ La informació del peu de recurs ha de ser completa i incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|---|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | 😊 |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😞 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | 😊 |

Fortaleses

- ✔ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu que, a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format -en cas que sigui electrònic- en què es vol rebre la informació.
- ✔ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.
- ✔ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial o dels mateixos serveis, béns i valors públics. És una pràctica molt positiva elaborar un avís informatiu amb aquestes prevencions.

Febleses

- ❌ La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	😊
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	😊
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	😊
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	😊
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	😊
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	😊

Fortaleses

- ✔ La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- ✔ La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ✔ Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
- ✔ Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.
- ✔ Les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. Per això, es tracta d'una bona pràctica informar d'aquesta possibilitat en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.
- ✔ La GAIP, com a òrgan independent de garantia i compliment de la transparència, ha de ser coneguda per la ciutadania de manera àmplia. Donar a conèixer aquest òrgan en el portal de transparència de les administracions és una pràctica positiva i fomenta la cultura de la transparència en la ciutadania.



Recomanacions



Reutilitzable

- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.

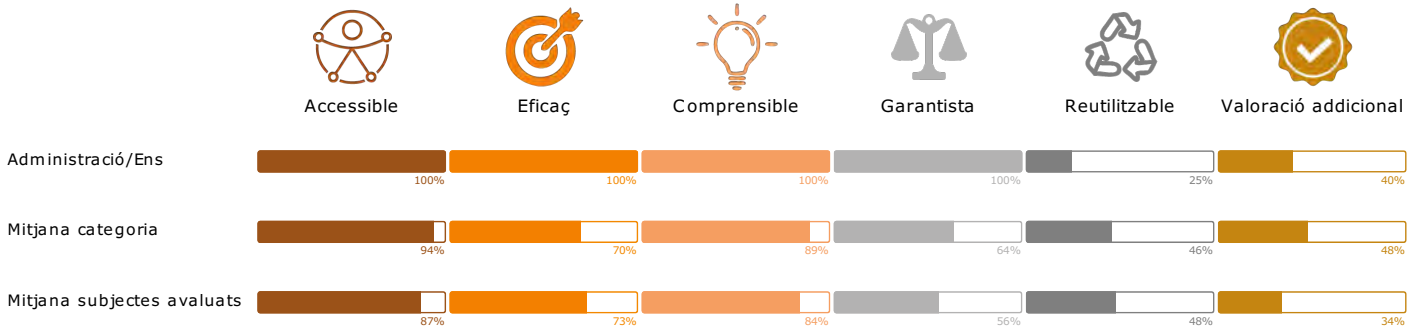
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament del Prat de Llobregat

Categoria: Administració local - Ajuntaments - Més de 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració accessible

- La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✓ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.



?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😊
?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😊
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😊
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😊

Fortaleses

- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? 😊
- ❓ Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? 😊
- ❓ La resolució conté el peu de recurs? 😊
- ❓ El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? 😊

Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ✔ La resolució conté el peu de recurs, com a garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✔ La informació del peu de recurs ha de ser completa i incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|--|--|--|
| | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | |
| | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | |
| | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | |
| | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | |

Fortaleses











- La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses




- El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.




Valoració **adicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Resoldre en un termini inferior implica no només complir la norma, sinó millorar la percepció de la ciutadania respecte de la qualitat del servei públic.
-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



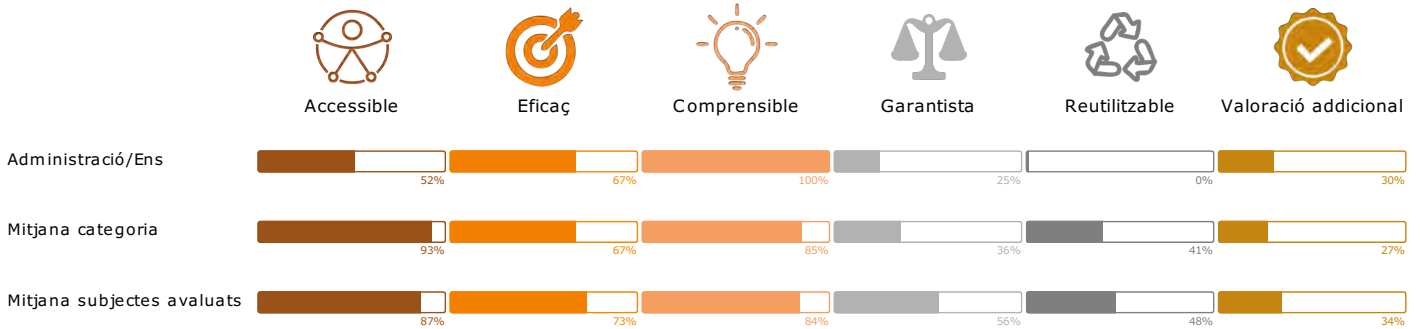
Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.



Una administració **accessible**

- ❓ La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ❓ Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😞
- ❓ S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😞
- ❓ La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ❓ La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ❓ El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😊
- ❓ El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ❓ Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😞

Fortaleses

- ✅ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✅ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✅ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✅ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- ✅ A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.

Febleses

- ❌ Per garantir el coneixement per part de la ciutadania dels seus drets i no generar dificultats a l'hora d'assolir-los, les sol·licituds d'accés a la informació pública han de ser accessibles i fàcilment identificables dins del conjunt de tràmits disponibles en el portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi.
- ❌ En la línia de fomentar l'accessibilitat, les persones haurien de poder accedir, si més no, a la sol·licitud només en tres clics, per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte a uns altres.
- ❌ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. El fet de disposar d'un formulari específic facilita que les persones tinguin les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i no se les obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que han d'incloure en el formulari.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😞
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊

Fortaleses

- ✔ La llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.
- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avis de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ⊗ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ⊗ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avis del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ⊗ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ⊗ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ⊗ Malgrat que s'estimi una resolució, si aquesta finalització no es produeix en el termini establert, pot generar pèrdues d'oportunitat per a la ciutadania. Per això, tan important com el sentit de la resolució és que es faci en el termini que s'indica normativament.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



?	S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?	☹
?	Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució?	😊
?	La resolució conté el peu de recurs?	☹
?	El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu?	☹









Fortaleses

- ✓ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.





Febleses

- ✘ Tal com s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. A més, és poc probable que la facilitació de la informació indiqui les vies de recurs que té la persona interessada.
- ✘ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✘ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.












-  El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 
-  La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 
-  La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 
-  S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 

Febleses



-  El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
-  La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
-  La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
-  La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.




Valoració **addicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



Accessible

- Cal que les persones visualitzin i identifiquin clarament el tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública i que ho puguin fer des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web on estigui publicada.
- Cal que el sistema de navegació estigui dissenyat de manera que es pugui accedir a la sol·licitud en tres clics o menys.
- Convé disposar d'un formulari específic per exercir el dret d'accés a la informació pública, per facilitar a les persones la informació que han de lliurar, sense obligar-les a conèixer prèviament la normativa.



Eficaç

- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.
- Cal resoldre en el termini establert.



Garantista

- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
- Cal utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, en els termes que estableix la normativa en matèria de transparència.
- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.



Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



Valoració addicional

- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

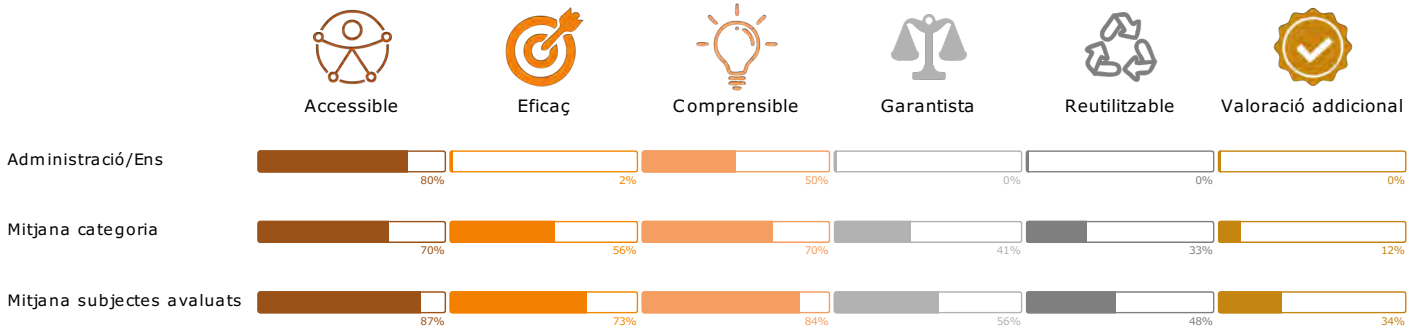
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Empresa Municipal de Promoció Social, urbana i econòmica de Cornellà, S.A.

Categoria: Administració local - Ens dependents

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració **accessible**

- ? La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ? Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ? S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ? La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ? La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ? El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- ? El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ? Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ✗ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😞
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😞

Fortaleses

- ✓ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.

Febleses

- ✘ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avís de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ✘ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ✘ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avís del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ✘ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ✘ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✘ Tot i que la resolució compleixi materialment el que estableix la normativa en aquesta matèria, no és admissible que no s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, i que no informi dels límits afectats amb una interpretació restrictiva.
- ✘ Tot i que s'estimi una resolució, totalment o parcialment, si la informació no es lliura, o es lliura en un termini excessiu, pot generar pèrdues i costos d'informació, econòmics o d'oportunitat a la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.

Febleses

- ✗ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania. La incorporació dels límits afectats o dels motius d'inadmissió, sense una explicació clara d'aquesta informació o de com afecta en el cas particular, pot generar necessitats d'aclariments posteriors i una possible sensació de desconfiança respecte de l'acte administratiu.
- ✗ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la, i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització.











- | | | |
|---|---|---|
| ? | S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? | ☹ |
| ? | Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? | ☹ |
| ? | La resolució conté el peu de recurs? | ☹ |
| ? | El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? | ☹ |





Feblezes

- ☹ L'Administració té el deure de resoldre les sol·licituds presentades. El dret d'accés a la informació pública, com a dret vinculat a la participació ciutadana i el control sobre l'exercici del poder públic per part de la ciutadania, ha de rebre una atenció preferent de totes les administracions públiques. S'ha de promoure un accés lliure a la informació pública sense més restriccions que les establertes legalment, interpretades de manera restrictiva.
- ☹ En la resolució o la comunicació hi ha de constar la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ☹ El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ☹ La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



-  El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? 
-  La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? 
-  La informació es lliura en format obert i reutilitzable? 
-  S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? 

Febleses

-  El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
-  La informació sol·licitada s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, amb l'objectiu que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
-  La informació sol·licitada s'ha de facilitar en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i la divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació.
-  La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.



Valoració **addicional**

?	S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
?	S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
?	S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
?	S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
?	La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	-
?	L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
?	L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	-

Febleses

- ⊗ La informació del tràmit ha de contenir la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- ⊗ Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



Eficax

- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.
- En el cas que s'inadmeti o es desestimi parcialment o totalment una resolució, cal motivar-ho d'acord amb els límits establerts, interpretats de manera restrictiva.
- Cal lliurar la informació dins de termini.



Comprensible

- Cal que la resolució sigui comprensible i entenedora.
- Cal que en la informació lliurada es faci servir un llenguatge entenedor, clar i intel·ligible.



Garantista

- Cal resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Cal resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Cal fer constar la signatura i la identificació de qui resol en la sol·licitud.
- Les resolucions han de contenir el peu de recurs.
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu.



Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.



Valoració addicional

- Cal que la informació del tràmit sigui actualitzada, exhaustiva i completa.
- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.



Observacions del treball de camp

Visitada el 25 de maig de 2021, la sol·licitud es presenta mitjançant l'administració matriu.

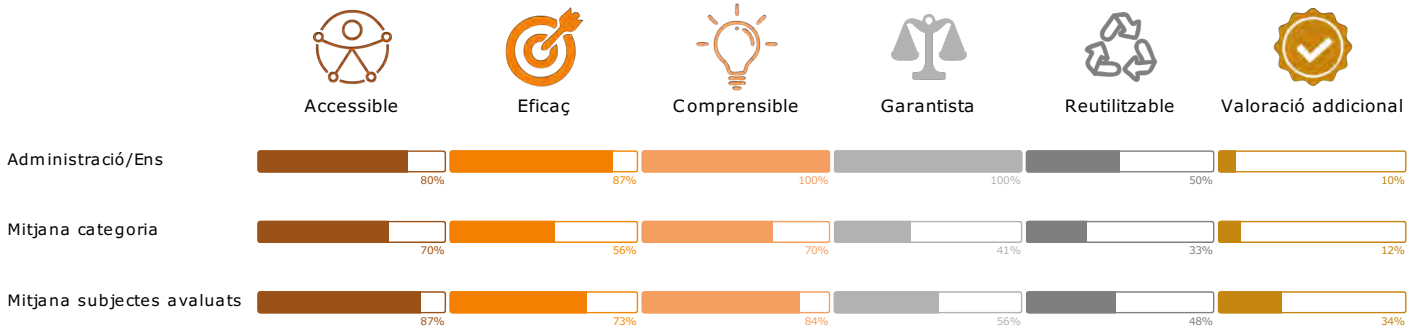
Transparència 2021

Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Fundació ciutat de Viladecans

Categoria: Administració local - Ens dependents

SÍNDIC
EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES



Una administració accessible

- ? La sol·licitud es pot presentar per via electrònica? 😊
- ? Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic? 😊
- ? S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics? 😊
- ? La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial? 😊
- ? La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat? 😊
- ? El motiu de la sol·licitud és obligatori? 😞
- ? El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica? 😊
- ? Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi? 😊

Fortaleses

- ✓ Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- ✓ En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- ✓ La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- ✓ Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- ✓ El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- ✓ Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- ✓ Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.

Febleses

- ⊗ Són moltes les administracions que demanen com a requisit per formalitzar la sol·licitud fer constar el motiu pel qual es demana la informació, quan aquesta dada no és necessària.



?	La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	😊
?	La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	😞
?	La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	😞
?	La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	😞
?	Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	😊
?	L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	😊
?	La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	😞
?	S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	😊

Fortaleses

- ✔ La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.
- ✔ Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimària o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- ✔ La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- ✔ La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- ⊗ Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avis de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- ⊗ La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- ⊗ Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avis del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- ⊗ Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- ⊗ El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?



? La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



? La informació del tràmit és entenedora?



? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?



Fortaleses

- ✓ El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- ✓ L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- ✓ La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- ✓ En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.



- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? 😊
- ❓ Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució? 😊
- ❓ La resolució conté el peu de recurs? 😊
- ❓ El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? 😊

Fortaleses

- ✔ D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- ✔ En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.
- ✔ La resolució conté el peu de recurs, com a garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- ✔ La informació del peu de recurs ha de ser completa i incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.



- | | | |
|---|--|----|
| ? | El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació? | ☹️ |
| ? | La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada? | 😊 |
| ? | La informació es lliura en format obert i reutilitzable? | 😊 |
| ? | S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada? | ☹️ |

Fortaleses









- ✔️ La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, de manera que es compleixi amb la seva sol·licitud i es faciliti que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- ✔️ La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses


- ⚠️ El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- ⚠️ La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.





Valoració **adicional**

 S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
 S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
 S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
 S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?	-
 La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	-
 L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?	-
 L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	

Fortaleses

-  Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

-  La informació del tràmit ha de contenir la informació adicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
-  Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.



Recomanacions



- Cal revisar els models de sol·licitud electrònica i evitar requerir informació no preceptiva, com ara el motiu pel qual es formula la sol·licitud, sens perjudici de demanar-ho com a potestatiu per poder ponderar en la resolució.

Accessible



- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud.
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre.
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu.
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar.
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos.

Eficac



- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament.

Reutilitzable



- Cal que la informació del tràmit sigui actualitzada, exhaustiva i completa.
- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat.

Valoració addicional



Observacions del treball de camp

Visitada el 27 de maig de 2021, el web de l'ens té un Portal de Transparència però només per consultar informació publicada. Es presenta la sol·licitud a través de l'ajuntament de Viladecans

Transparència, valors
inherents al **Servei públic**, res-
ponsabilitat en **el** bé comú,
centralitat de les **persones**,
objectivitat i imparcialitat, pro-
fessionalitat, **eficàcia** i **efi-
ciència**, ètica, lideratge, **innova-
ció**, col·laboració, participació
i retiment d' **comptes**, obertura
i **accessibilitat** de les organitza-
cions del **servei públic**. Valors relacio-
nats amb l'actuació, **vocació** de servei,
confiança pública, **empatia**, administració

Guia metodològica valoració test sol·licitant ocult

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**

Índex

1. Introducció	2
2. Objectius.....	3
3. Subjectes	3
4. Càlcul del barem	4
5. Valoració	8
6. Fases del projecte	9
7. Revisió i aportació de millores	11
8. Informe final	13
9. Annex 1: Agrupació per atributs	

1. Introducció

El Síndic de Greuges de Catalunya avalua la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Des de l'any 2016, en matèria de dret d'accés a la informació pública, el Síndic ha dut a terme una comprovació de l'exercici d'aquest dret en les administracions mitjançant el test del sol·licitant ocult. L'experiència assolida posa de manifest la necessitat d'introduir-hi millores i aportar una anàlisi més qualitativa i individualitzada.

A més, aquest any s'ha aprovat el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, que identifica de manera més concreta alguns aspectes de la Llei.

L'objectiu d'aquestes millores és avaluar tant els elements formals de la Llei i del reglament com les eines o els principis tècnics que també estableixen les mateixes normes com a necessaris per assolir-los (accessibilitat, interoperabilitat i reutilització de la informació).

La metodologia que es proposa per a l'avaluació de les normes és la **millora contínua**. En aquest sentit, es proposa la revisió del model anualment –incloent-hi, per exemple, aspectes com ara la inclusivitat– i també de les ponderacions, per assolir nous objectius en la matèria i encaminar el conjunt d'administracions públiques a l'assoliment d'uns objectius comuns per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.

Les administracions tindran dret a revisar la documentació i, durant un termini, d'acord amb l'avaluació facilitada, introduir-hi millores que permetin donar compliment a la normativa vigent o rectificar possibles errors que s'hagin produït durant el treball de camp.

D'aquesta manera, s'afavoreix la possibilitat d'anar millorant la tramitació progressivament i assolir uns nivells òptims pel que fa al compliment normatiu.

El test del sol·licitant ocult d'enguany s'ha fet a 731 administracions, agrupades en les categories indicades en l'apartat 3 de la guia. Ara bé, dins d'aquest conjunt, s'ha fet una prova pilot que afecta 165 subjectes, agrupats en les categories d'ajuntaments de més de 20.000 habitants, ens supramunicipals i dependents de l'àmbit local, administració autonòmica i ens dependents, universitats i institucions de control i supervisió a les quals fa referència l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Aquests ens tenen habilitada l'opció de revisió. A partir de l'experiència adquirida durant aquest procés i de la col·laboració amb els ens afectats, s'aniran introduint els canvis pertinents en el model per aplicar-lo l'any següent.

2. Objectius

- Definir un model que permeti avançar i millorar de manera continuada.
- Integrar en el sistema de treball un model d'avaluació constructiu que reforci els aspectes positius de la gestió pública.
- Acompanyar les administracions en la construcció de millors pràctiques.
- Elaborar un informe individualitzat per a cadascuna de les administracions avaluades i comparable amb la resta d'administracions catalanes.
- Desenvolupar el model de manera accessible, amb informació reutilitzable i interoperable.

3. Subjectes

El test del sol·licitant ocult s'ha aplicat a 731 administracions o ens, agrupades en les categories següents:



Administració local

Ajuntaments i ens dependents

- De 500 a 5.000 habitants
- De 5.001 a 20.000 habitants
- De 20.001 a 50.000 habitants
- De més de 50.000 habitants
- Ens dependents

Ens supramunicipals

- Consells comarcals
- Conselh Generau d'Aran
- Àrea Metropolitana
- Diputacions



Generalitat de Catalunya

Departaments

Ens dependents



Ens estatutaris i organismes de control



Universitats

4. Càlcul del barem

El barem d'avaluació del dret d'accés a la informació pública es fonamenta en el tipus de resposta que volen obtenir les persones d'un servei públic i també en els requeriments normatius. En aquest sentit, es tenen presents els atributs següents:

- a) Una administració **accessible** (fins a 20%)
- b) Una administració **eficaç i resolutiva** (fins a 20%)
- c) Una administració que faci servir un llenguatge **comprensible** (fins a 20%)
- d) Una administració **garantista** (fins a 20%)
- e) Una administració amb informació **actualitzada, reutilitzable i interoperable** (fins a 20%)

D'acord amb aquests objectius, es plantegen uns ítems d'avaluació que determinen el resultat final.¹

Gràfic 1: Atributs del dret d'accés a la informació pública



¹ L'annex 1 informa de manera detallada dels criteris aplicats a cadascuna de les variables i les referències normatives.

4.1. Criteris d'avaluació del test del sol·licitant ocult



Una administració accessible

Fins a 20%

Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi?	20%
S'ha accedit al formulari en menys de quatre clics?	20%
La sol·licitud d'accés a la informació pública	20%
Es pot presentar per mitjans electrònics?	7,5%
Es pot presentar mitjançant un formulari específic electrònic?	7,5%
Es pot presentar de manera presencial?	5%
El formulari de sol·licitud identifica la persona interessada d'acord amb les condicions establertes en el Decret 8/2021	20%
Compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat?	10%
S'accepta sistema d'identificació electrònica?	10%
El motiu de la sol·licitud d'accés a la informació pública no és un camp obligatori?	20%



Una administració eficaç i resolutiva

Fins a 20%

La notificació de recepció	15%
Conté el dia de la recepció?	2,5%
Conté l'òrgan responsable de resoldre?	2,5%
Conté la data màxima per resoldre?	2,5%
Conté el sentit del silenci administratiu?	2,5%
Conté la persona responsable de tramitar?	2,5%
Conté informació sobre els recursos?	2,5%
S'ajusta a la Llei la resolució de la informació sol·licitada?	30%
Es resol dins de termini?	20%
Es lliura la informació dins de termini?	35%



Una administració comprensible

Fins a 20%

S'ofereix informació i assessorament del tràmit?	25%
La informació del tràmit és entenedora?	25%
La resolució és comprensible/ fa servir un llenguatge entenedor?	25%
La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?	25%



Una administració garantista

Fins a 20%

S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa?	25%
Consten la signatura i la identificació de qui resol en la resolució?	25%
La resolució conté el peu de recurs?	25%
El peu de recurs inclou tot el contingut preceptiu (recursos que es poden formular, davant de qui i en quin termini)?	25%



Una administració actualitzada, reutilitzable i interoperable

Fins a 20%

El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació?	25%
La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada?	25%
La informació es lliura en format obert i reutilitzable?	25%
S'informa de les condicions de reutilització de la informació lliurada?	25%



Valoració addicional

Fins a 10%

S'incorpora una valoració addicional que es basa en recomanacions que es podran avaluar en anys posteriors com a obligatòries dins de l'índex. Es divideix en els cinc atributs:



Accessibilitat

20%

S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?

20%



Eficaç i resolutiva

20%

L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?

10%

L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?

10%



Llenguatge comprensible

20%

La informació del tràmit és exhaustiva/completa?

20%



Garantista

20%

S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs en el portal de transparència?

20%



Actualitzada, reutilitzable i interoperable

20%

S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?

10%

S'informa en el portal de transparència de les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?

10%

5. Valoració

5.1. Criteris generals

La valoració és sobre 100 i s'obté un resultat valorat de 0 a 100, en què 100 és el millor resultat possible. En cas que es compleixin totes les variables analitzades i també la valoració addicional, de manera que el resultat excedeixi de 100, es continuarà comptabilitzant com a 100.

Per poder obtenir la valoració addicional, és indispensable que l'Administració hagi resolt la sol·licitud i la seva finalització s'ajusti als límits o motius d'inadmissió que indica la normativa.

Aquesta valoració és general, sens perjudici que també es pugui avaluar en funció de les dimensions i els atributs analitzats.

5.2. Tractaments específics

Les preguntes que s'han formulat en el test del sol·licitant ocult tenen l'objectiu de poder analitzar el comportament de les administracions davant el dret d'accés a la informació pública. La tramesa definitiva a les administracions de l'avaluació incorporarà un annex en què s'incorporaran les preguntes formulades.

Tot i això, el model preveu dos supòsits en què es poden modificar els percentatges o criteris avaluats:

- a) Notificació de recepció quan la resolució es dicta abans de deu dies hàbils:** D'acord amb l'article 56 del Decret 8/2021, s'ha de notificar la recepció de la sol·licitud (amb informació sobre la data de presentació del registre electrònic, l'òrgan competent per resoldre-la, la data màxima per resoldre, la unitat i la persona responsable de la tramitació, i també els efectes del silenci administratiu) dins dels deu dies hàbils següents a la data en què es va rebre, tret que la resolució es dicti abans del transcurs d'aquest termini.

En els casos en què es dicti resolució en un termini inferior a deu dies hàbils, el 15% assignat a la notificació de recepció de la sol·licitud no es tindrà en compte i s'assignarà un 5% a cadascuna de la resta de variables de l'atribut d'eficàcia i de resolució.

- b) Es desestima totalment o s'inadmet la sol·licitud, de manera suficientment motivada:** Davant d'aquest supòsit, atès que no es lliura informació i, per tant, no es pot valorar com s'han donat les dades, es deixa de comptar la dimensió que afecta la reutilització de la informació i s'assignen 25 punts a les quatre dimensions restants (també en el cas

de la puntuació addicional). Pel que fa a l'eficàcia i la resolució, es deixa de comptar el lliurament de la informació i s'assigna un 15% més a la notificació de recepció; un 10% més, a l'ajustament a la normativa, i un 10%, a la resolució dins de termini. Aquest supòsit és excepcional.

6. Fases del projecte

Les fases que es preveuen en aquest projecte són:

Treball de camp

Durant el període **de 3 de maig al 23 de juliol de 2021** s'ha fet el treball de camp, començant pels subjectes sotmesos al tràmit de revisió (afectats per la prova pilot), amb la garantia de compliment dels terminis previstos del tràmit d'accés a la informació pública, tant per la llei com pel decret.

El producte resultant és l'informe provisional de dades obtingudes. Aquest document és un esborrany i resta pendent de revisió i millora per les administracions.

Durant el treball de camp, si es detecta alguna situació fàcilment esmenable (com, per exemple, errors d'enllaços) i no revelen la identitat del sol·licitant ocult, se li comunica a l'Administració. Tal com ja s'ha assenyalat anteriorment, la finalitat és la millora contínua de les administracions i anar corregint els possibles errors o febleses que es puguin produir.

A la seu electrònica de cadascuna de les administracions es podran consultar i seran accessibles tots els documents i tràmits presentats i rebuts per contrastar la informació.

Un cop finalitzat el termini establert en el treball de camp, les respostes que puguin fer les administracions subjectes d'aquest estudi no es consideraran com a vàlides.

Fase de revisió <

Durant el període **de 26 de juliol al 23 de setembre**, les administracions avaluades tenen dret a revisar les dades obtingudes de la recerca.

Si durant el període comprès fins al 30 de setembre s'introdueixen millores que, en funció de la guia metodològica, poden incrementar la valoració i són comprovables (p. ex: enllaços a organismes, facilitat d'accés, informació més exhaustiva del tràmit, etc.), es tindran presents en la valoració final.

Aquestes millores han de fer referència a aspectes que millorin el procediment i la qualitat de la resposta de les administracions, però no a la resposta en concret, atès que aquesta valoració no es modificarà un cop conclòs el treball de camp.

En aquest sentit, atès que l'objectiu d'aquesta avaluació és millorar de manera continuada el compliment del dret d'accés a la informació pública, si l'Administració acredita que ha canviat el procediment o els models de documentació (com, per exemple, notificació de recepció amb contingut preceptiu, model de resolució amb peu de recurs, etc.) i, per tant, finalment s'han produït millores que beneficien el conjunt de la ciutadania, també es considerarà aquesta opció com a vàlida. L'objectiu és gestionar amb qualitat els serveis adreçats a la ciutadania i, en la mesura que sigui possible, que aquesta millora es produeixi en el conjunt d'administracions.

El tràmit de revisió es podrà fer des de l'enllaç que es facilita a la tramesa de l'informe provisional de dades obtingudes.

-> Verificació i comprovació de millores

Durant el període **del 23 de setembre al 29 d'octubre**, es comprovaran les millores introduïdes o els errors que s'hagin produït i es modificaran en la base de dades.

El producte resultant serà l'apartat relatiu al test del sol·licitant ocult de l'Informe anual de transparència i també l'informe individual del test del sol·licitant ocult.

Gràfic 2: Fases del projecte



7. Revisió i aportació de millores

En cas que es detecti un error durant el treball de camp o s'incorporin millores en el procediment que permetin modificar l'avaluació, les administracions disposen d'un termini de 50 dies per poder revisar la documentació i introduir-hi esmenes.

Per fer-ho, poden accedir a l'enllaç "Accedir procés revisió", que es troba al final de l'informe provisional de dades obtingudes.



Observacions del treball de camp

Pel que fa a la sol·licitud en el portal de transparència, l'enllaç deriva a la pàgina de contractació de la Generalitat. S'ha demanat a través de la seu electrònica.

Aquest accés porta a una altra pàgina en què es poden introduir observacions, enllaços i documents amb els comentaris que es considerin oportuns.



Una administració **garantista**

- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? 😊 📄
- ❓ Consta signatura i identificació de l'òrgan que resol a la resolució? 😞 📄
- ❓ La resolució conté el peu de recurs? 😞 📄
- ❓ El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu? 😞 📄

Quan s'accedeix a la icona de la llibreta, es pot introduir aquesta informació.

❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa? 😊 📄

Revisió:

Opcionalment podeu indicar vincles d'internet addicionals +

Opcionalment podeu aportar documentació addicional +

L'Administració pot:

- Desar progressivament la informació que va incorporant-hi:**
l'Administració pot introduir la informació fins que decideixi trametre-la. En aquest cas té l'opció de "Desar les dades", que es troba al final del document.

[Tornar](#)

[Desar les dades](#) [Enviar](#)

- b) Enviar la informació que s'hi ha incorporat:** Un cop s'ha finalitzat la revisió, l'Administració ha de clicar el botó "Enviar".

La revisió tramesa es pot consultar a la seu electrònica del Síndic de Greuges.

Finalment, el Síndic de Greuges de Catalunya rebrà la revisió i farà la modificació final en el test del sol·licitant ocult.

Un cop es presenti l'Informe anual de transparència al Parlament, es lliurarà a les administracions afectades per la prova pilot l'informe individual del test del sol·licitant ocult.

8. Informe final

L'informe final es lliurarà juntament amb l'informe d'avaluació de la transparència.

L'objectiu d'aquest informe és valorar tant els aspectes positius com els negatius durant la tramitació del sol·licitant ocult, tenint present també els factors externs que condicionen aquest desenvolupament.

En aquest sentit, s'ha formulat un informe amb la informació següent:

1) Dades quantitatives

- a) Percentatge de compliment de cadascun dels àmbits per part de l'Administració en concret.
- b) Percentatge de compliment d'administracions agrupades en la mateixa categoria (p. ex.: consells comarcals).
- c) Percentatge de compliment del conjunt dels subjectes avaluats.

2) Resultat del treball de camp

S'informa dels valors obtinguts en cadascuna de les preguntes durant el treball de camp.

3) Model de febleses, amenaces, fortaleses i oportunitats

S'incorpora una sèrie de valoracions, en funció dels resultats obtinguts en el test del sol·licitant ocult, que despleguen els elements externs

(oportunitats i amenaces) i els elements interns (fortaleses i febleses) aplicables a aquella administració.

Les oportunitats i les amenaces són generals per a totes les administracions, o la gran majoria, mentre que les fortaleses i les febleses s'obtenen en funció dels resultats que aquella administració o ens ha obtingut del test del sol·licitant ocult.

Les oportunitats i les amenaces es recolliran en l'Informe anual de transparència, mentre que les fortaleses i les febleses (que són les que afecten l'ens en concret) i les recomanacions vinculades seran les que es traslladin en els informes individualitzats.



4) Recomanacions

S'identifica el conjunt de recomanacions que es fan a aquella administració, tant en l'àmbit general com específic, pel que fa al tràmit del sol·licitant ocult.

5) Observacions durant el treball de camp

S'informa de les incidències que s'han produït durant el treball de camp amb aquella administració perquè en sigui coneixedora i per a la millora del bon govern.



Una administració **accessible**

? **Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi?**



Criteris

En aquesta pregunta s'accepta que hi hagi un vincle, sigui des del lloc web, el portal de transparència o la seu electrònica.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.1 Les sol·licituds d'accés a la informació pública es poden presentar per qualsevol mitjà, inclosos els electrònics, sempre que permetin deixar constància dels requisits a què fa referència l'article 26.

27.2 Les sol·licituds presentades per mitjans electrònics s'han de poder tramitar amb l'ús de la signatura electrònica, per mitjà d'un formulari electrònic senzill i fàcilment accessible que el Portal de la Transparència ha de posar a disposició dels ciutadans, o per qualsevol altre mitjà que s'estableixi per reglament.

? **S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics?**



Criteris

Es valora positivament que es pugui localitzar la sol·licitud d'accés a la informació pública de 0 a 3 clics per fomentar l'accessibilitat.

? La sol·licitud es pot presentar per via electrònica?

Criteris

En aquest cas, es tracta de manera genèrica, tant si és mitjançant un formulari específic com mitjançant una instància genèrica. Tot i això, fer ús de la instància genèrica no és recomanable perquè molts d'aquests formularis informen del termini per resoldre de tres mesos, fet que no s'ajusta a la normativa en matèria de transparència.

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.1 Les sol·licituds d'accés a la informació pública es poden presentar per qualsevol mitjà, inclosos els electrònics, sempre que permetin deixar constància dels requisits a què fa referència l'article 26.

27.2 Les sol·licituds presentades per mitjans electrònics s'han de poder tramitar amb l'ús de la signatura electrònica, per mitjà d'un formulari electrònic senzill i fàcilment accessible que el Portal de la Transparència ha de posar a disposició dels ciutadans, o per qualsevol altre mitjà que s'estableixi per reglament.

? Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic?

Criteris

Es valora positivament que l'Administració tingui un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública.

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.2 Les sol·licituds presentades per mitjans electrònics s'han de poder tramitar amb l'ús de la signatura electrònica, per mitjà d'un formulari electrònic senzill i fàcilment accessible que el Portal de la Transparència ha de posar a disposició dels ciutadans, o per qualsevol altre mitjà que s'estableixi per reglament.

? La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial?

Criteris

Es valora positivament que el mitjà electrònic, tot i ser el preferent, no sigui l'únic, i que s'informi dels mitjans presencials per poder formular el tràmit.

? La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat?

Criteris

S'entenen com a mesures d'identificació de nivell baix: a) l'IdCAT Mòbil amb registre telemàtic basat en la data de caducitat del DNI i número de targeta sanitària; el sistema de Cl@ve PIN de nivell bàsic, amb registre basat en l'enviament d'un codi per correu postal al domicili de la persona usuària, i tots els sistemes previstos d'acord amb el que especifica el capítol II del Reglament 910/2014, d'identificació i serveis de confiança.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 54 - Requisits de la sol·licitud d'accés

54.1.a) Pel que fa a l'apartat a) de l'article 26.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, la sol·licitud ha de contenir la identitat de la persona sol·licitant. Les sol·licituds anònimes no compleixen aquest requisit.

Article 55 - Identitat de la persona sol·licitant d'informació

55.3 La identitat de la persona sol·licitant que presenti la sol·licitud d'accés a través de mitjans electrònics s'acredita, entre d'altres, mitjançant els mecanismes d'identificació que s'hagin posat a disposició per a la tramitació de les sol·licituds o comunicacions del procediment, essent suficient l'admissió de mecanismes d'identificació basats en un registre ordinari d'usuaris o que proveeixen els usuaris d'unes credencials de nivell de seguretat baix, d'acord amb els criteris establerts a l'Esquema Nacional de Seguretat.

? El motiu de la sol·licitud és obligatori?

Criteris

El motiu de la sol·licitud no ha de ser obligatori.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 54 - Requisits de la sol·licitud d'accés

54.3.c) La sol·licitud d'accés a la informació pública no exposi una motivació que justifiqui l'interès a satisfer amb l'obtenció de la informació sol·licitada, ni fonamenti jurídicament la seva pretensió. No obstant això, si en la sol·licitud d'accés o durant el procediment de tramitació la persona sol·licitant fa constar la motivació o la justificació de la finalitat de l'accés a la informació pública, l'òrgan competent, en la resolució que adopti, ha de motivar la seva ponderació amb altres drets o interessos concurrents, si escau.



? La notificació de recepció conté el dia de la recepció?



criteris

La notificació de recepció ha d'incloure la data de recepció. Aquesta informació no és necessària si es resol en els 10 dies hàbils següents, però pot ser complementària.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.5 Una vegada presentada la sol·licitud, s'ha de notificar al sol·licitant la recepció de la sol·licitud indicant el dia de recepció, l'òrgan responsable de resoldre-la, la data màxima per a resoldre i la persona responsable de la tramitació.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 56 - Recepció de la sol·licitud

56.1 La unitat d'informació ha de notificar la recepció de la sol·licitud a què fa referència l'article 27.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, dins dels deu dies hàbils següents a la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, tret que la resolució de la sol·licitud d'accés es dicti abans del transcurs d'aquest termini de deu dies hàbils.

56.2 La notificació de recepció ha de contenir la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, l'òrgan competent per resoldre, la data màxima per resoldre i notificar la resolució, la unitat i la persona responsable de la tramitació, així com els efectes que pugui produir el silenci administratiu i la informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte, d'acord amb el que disposa l'article 71.4.b) d'aquest decret.

? La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?



Críteris

La notificació de recepció ha d'incloure l'òrgan responsable de resoldre. Aquesta informació no és necessària si es resol en els 10 dies hàbils següents, però pot ser complementària.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.5 Una vegada presentada la sol·licitud, s'ha de notificar al sol·licitant la recepció de la sol·licitud indicant el dia de recepció, l'òrgan responsable de resoldre-la, la data màxima per a resoldre i la persona responsable de la tramitació.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 56 - Recepció de la sol·licitud

56.1 La unitat d'informació ha de notificar la recepció de la sol·licitud a què fa referència l'article 27.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, dins dels deu dies hàbils següents a la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, tret que la resolució de la sol·licitud d'accés es dicti abans del transcurs d'aquest termini de deu dies hàbils.

56.2 La notificació de recepció ha de contenir la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, l'òrgan competent per resoldre, la data màxima per resoldre i notificar la resolució, la unitat i la persona responsable de la tramitació, així com els efectes que pugui produir el silenci administratiu i la informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte, d'acord amb el que disposa l'article 71.4.b) d'aquest decret.

? La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?



Críteris

La notificació de recepció ha d'incloure la data màxima per resoldre. Aquesta informació no és necessària si es resol en els 10 dies hàbils següents, però pot ser complementària.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.5 Una vegada presentada la sol·licitud, s'ha de notificar al sol·licitant la recepció de la sol·licitud indicant el dia de recepció, l'òrgan responsable de resoldre-la, la data màxima per a resoldre i la persona responsable de la tramitació.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 56 - Recepció de la sol·licitud

56.1 La unitat d'informació ha de notificar la recepció de la sol·licitud a què fa referència l'article 27.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, dins dels deu dies hàbils següents a la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, tret que la resolució de la sol·licitud d'accés es dicti abans del transcurs d'aquest termini de deu dies hàbils.

56.2 La notificació de recepció ha de contenir la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, l'òrgan competent per resoldre, la data màxima per resoldre i notificar la resolució, la unitat i la persona responsable de la tramitació, així com els efectes que pugui produir el silenci administratiu i la informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte, d'acord amb el que disposa l'article 71.4.b) d'aquest decret.

? La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?

Criteris

La notificació de recepció ha d'incloure el sentit davant del silenci administratiu. Aquesta informació no és necessària si es resol en els següents 10 dies hàbils, però pot ser complementària.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 56 - Recepció de la sol·licitud

56.1 La unitat d'informació ha de notificar la recepció de la sol·licitud a què fa referència l'article 27.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, dins dels deu dies hàbils següents a la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, tret que la resolució de la sol·licitud d'accés es dicti abans del transcurs d'aquest termini de deu dies hàbils.

56.2 La notificació de recepció ha de contenir la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, l'òrgan competent per resoldre, la data màxima per resoldre i notificar la resolució, la unitat i la persona responsable de la tramitació, així com els efectes que pugui produir el silenci administratiu i la informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte, d'acord amb el que disposa l'article 71.4.b) d'aquest decret.

? La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?

Criteris

S'entén que s'informa de la persona responsable tant quan aquesta persona és identificada com quan és identificable (p. ex.: responsable de la unitat "x").

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 27 - Presentació de les sol·licituds

27.5 Una vegada presentada la sol·licitud, s'ha de notificar al sol·licitant la recepció de la sol·licitud indicant el dia de recepció, l'òrgan responsable de resoldre-la, la data màxima per a resoldre i la persona responsable de la tramitació.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 56 - Recepció de la sol·licitud

56.1 La unitat d'informació ha de notificar la recepció de la sol·licitud a què fa referència l'article 27.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, dins dels deu dies hàbils següents a la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, tret que la resolució de la sol·licitud d'accés es dicti abans del transcurs d'aquest termini de deu dies hàbils.

56.2 La notificació de recepció ha de contenir la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, l'òrgan competent per resoldre, la data màxima per resoldre i notificar la resolució, la unitat i la persona responsable de la tramitació, així com els efectes que pugui produir el silenci administratiu i la informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte, d'acord amb el que disposa l'article 71.4.b) d'aquest decret.

? La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?

Criteris

La notificació de recepció ha de contenir informació sobre els recursos que es poden formular.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 56 - Recepció de la sol·licitud

56.1 La unitat d'informació ha de notificar la recepció de la sol·licitud a què fa referència l'article 27.5 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, dins dels deu dies hàbils següents a la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, tret que la resolució de la sol·licitud d'accés es dicti abans del transcurs d'aquest termini de deu dies hàbils.

56.2 La notificació de recepció ha de contenir la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre electrònic de l'administració pública o organisme competent per tramitar-la, l'òrgan competent per resoldre, la data màxima per resoldre i notificar la resolució, la unitat i la persona responsable de la tramitació, així com els efectes que pugui produir el silenci administratiu i la informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte, d'acord amb el que disposa l'article 71.4.b) d'aquest decret.

? S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?

Criteris

Mitjançant l'anàlisi d'experts jurídics, s'estudia si la resolució s'ajusta a la llei i a la doctrina establerta en aquests darrers anys per la GAIP. En aquest sentit, se'n valoren no només els aspectes formals, sinó els materials. Quan es trameta una resolució desestimatòria o una inadmissió, es verifica que estigui motivada en els límits o les causes d'inadmissió, interpretades restrictivament. Per contra, no es valora si la resolució s'ajusta estrictament als criteris de la GAIP i els tribunals en l'aplicació dels límits i les causes d'inadmissió, ja que excediria la funció d'avaluació de compliment de la Llei.

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 20 - Principis generals

20.1 El dret d'accés a la informació pública es garanteix a totes les persones, d'acord amb el que estableix aquesta llei. El dret d'accés a la informació pública només pot ésser denegat o restringit per les causes expressament establertes per les lleis.

20.2 Les limitacions legals al dret d'accés a la informació pública han d'ésser aplicades d'acord amb llur finalitat, tenint en compte les circumstàncies de cada cas concret, s'han d'interpretar sempre restrictivament en benefici d'aquest dret i no es poden ampliar per analogia.

20.3 Per a aplicar límits al dret d'accés a la informació pública, l'Administració no disposa de potestat discrecional i ha d'indicar en cada cas els motius que ho justifiquen. En la motivació cal explicitar el límit que s'aplica i raonar degudament les causes que en fonamenten l'aplicació.

20.4 Els límits al dret d'accés a la informació pública s'han d'aplicar d'acord amb els principis d'igualtat i d'interdicció de l'arbitrarietat.

20.5 El dret d'accés a la informació pública es garanteix d'acord amb el que estableix aquesta llei, i específicament per mitjà dels instruments que estableix el capítol IV d'aquest títol.

Article 29 - Inadmissió de sol·licituds

29.3 La inadmissió de sol·licituds ha d'ésser motivada i comunicada al sol·licitant.

Article 34 - Resolució

34.4.a) Les que desestimen totalment o parcialment la sol·licitud.

? Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?

Críteris

Càlcul automatitzat. El còmput de termini s'inicia l'endemà de la data de recepció i és un mes (dies naturals).

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 33 - Termini per a resoldre

33.1 Les sol·licituds d'accés a la informació pública s'han de resoldre en el termini d'un mes, a comptar del dia següent a la recepció de la sol·licitud.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 71 - Resolució de les sol·licituds d'accés

71.2 Als efectes del que preveu l'article 33.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, el termini d'un mes per resoldre les sol·licituds d'accés comença a comptar des de la data d'entrada de la sol·licitud d'accés en el registre electrònic de l'administració pública competent per tramitar la sol·licitud.

? L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?

Críteris

Càlcul automatitzat. La data s'inicia l'endemà de la data en què es dicta la resolució estimatòria, totalment o parcialment. El còmput de termini és 30 dies hàbils.

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 36 - Accés a la informació

36.1 Si una sol·licitud és estimada totalment o parcialment, l'òrgan competent ha de subministrar la informació a l'interessat, en el format en què l'hagi demanada, en el termini de trenta dies.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 72 - Accés a la informació

72.1 Als efectes del que preveu l'article 36.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, el còmput del termini de trenta dies hàbils per subministrar la informació objecte d'una sol·licitud estimada, totalment o parcialment, s'inicia des de l'endemà de la data en què es dicta la resolució estimatòria, llevat que la mateixa resolució estimatòria ja subministri dita informació.



? S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?

Criteris

És positiu que s'informi de la unitat d'informació o persones que poden donar suport a la ciutadania per formular el SAIP.

Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 10 - Transparència en les decisions i actuacions de rellevància jurídica

10.1.e) El catàleg actualitzat de tots els procediments administratius, amb la indicació dels que estan disponibles en format electrònic, el sentit del silenci administratiu i els recursos que es poden interposar amb relació a les resolucions que hi posen fi.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 35 - Catàleg actualitzat de procediments administratius

35.1 Als efectes de la lletra e) de l'article 10.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, el catàleg actualitzat de tots els procediments administratius ha d'indicar quins tràmits integren un procediment, la documentació que s'ha d'aportar en cada tràmit, quin és el sentit del silenci, la informació sobre quins són els recursos que es poden interposar, el termini per interposar-los i l'òrgan competent per resoldre'ls.

35.2 Les entitats del sector públic de les administracions públiques han de donar compliment a aquesta obligació en cas que tramitin procediments administratius iniciats d'ofici o a instància de les persones interessades.

? La informació del tràmit és entenedora?

Criteris

S'analitza si a partir de la informació que es dona del tràmit es podria fer la sol·licitud i la resta de tràmits del procés.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 35 - Catàleg actualitzat de procediments administratius

35.1 Als efectes de la lletra e) de l'article 10.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, el catàleg actualitzat de tots els procediments administratius ha d'indicar quins tràmits integren un procediment, la documentació que s'ha d'aportar en cada tràmit, quin és el sentit del silenci, la informació sobre quins són els recursos que es poden interposar, el termini per interposar-los i l'òrgan competent per resoldre'ls.

? La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?

Criteris

Es valora positivament que l'Administració faci servir un llenguatge comprensible per al conjunt de la ciutadania.

La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?



Criteris

Es valora positivament que l'Administració faci servir un llenguatge comprensible per al conjunt de la ciutadania.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 6 - Obligacions de transparència

6.1.c) Organitzar la informació de manera que sigui fàcilment accessible i comprensible per a les persones i que en faciliti una consulta àgil i ràpida per mitjà d'instruments de cerca dotats de les característiques tècniques que ho garanteixin.



? S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?

 **Normativa**

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 73 - Procediment simplificat

73.1 D'acord amb l'article 34.8 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, quan en la tramitació de la sol·licitud d'accés no s'apreciï la concurrència de límits a l'accés i no s'identifiquin terceres persones afectades per l'accés o, tot i haver-se identificat terceres persones afectades, no consti en l'expedient la seva oposició a l'accés, la unitat d'informació, dins del termini per resoldre la sol·licitud, pot adreçar a la persona sol·licitant, per qualsevol mitjà, una comunicació que substitueix el deure de dictar i notificar una resolució estimatòria de la sol·licitud.

? Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució?

 **Criteris**

Hi ha de constar tant la signatura com l'òrgan que resol.

 **Normativa**

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 32 - Competència per a resoldre

La competència per a resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública correspon:

32.a) En el cas de les sol·licituds adreçades a l'Administració de la Generalitat, als òrgans superiors jeràrquics dels serveis o les unitats que disposen de la informació, d'acord amb el que estableixen les normes reguladores de l'organització administrativa.

32.b) En el cas de les sol·licituds adreçades a l'Administració local, als òrgans que determinen les normes organitzatives pròpies i, si no n'hi ha, a l'alcalde o el president, o l'òrgan en què aquests deleguin.

32.c) En el cas de les sol·licituds adreçades a organismes autònoms, entitats de dret públic, societats i fundacions públiques, consorcis i universitats públiques, al seu òrgan de direcció i de govern.

32.d) En el cas de les sol·licituds adreçades a altres institucions i organismes a què fa referència l'article 3.1, als seus òrgans de representació o direcció.

? La resolució conté el peu de recurs?



Críteris

A la resolució/comunicació ha de constar la possibilitat de recórrer, incloent tant el recurs potestatiu de reposició, la GAIP o recurs en via contenciosa administrativa.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 38 - Recurs administratiu

Les resolucions expresses o presumptes dictades d'acord amb el que disposa aquest títol poden ésser objecte de recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que les ha dictades.

Article 39 - Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació

39.1 Les resolucions expresses o presumptes en matèria d'accés a la informació pública i, si escau, les que resolguin el recurs de reposició poden ésser objecte de reclamació gratuïta i voluntària davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, encarregada de vetllar pel compliment i les garanties del dret d'accés a la informació pública que regula aquest títol.

? El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu?



Críteris

Hi ha de constar informació sobre els recursos que es poden formular, l'òrgan a qui s'han d'adreçar o el termini per resoldre, entre d'altres.



Normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 34 - Resolució

34.7 La notificació de la resolució ha d'indicar les vies específiques de recurs i reclamació establertes per aquesta llei.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 71 - Resolució de les sol·licituds d'accés

71.4.b) Un peu de recurs en què s'indiqui que la resolució posa fi a la via administrativa, així com els recursos que escauen, l'òrgan davant del qual han de presentar-se i el termini per interposar-los. Pel que fa a la informació relativa als recursos que escauen, amb caràcter general s'ha d'indicar la possibilitat d'interposar un recurs potestatiu de reposició, una reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública o un recurs en via contenciosa administrativa. En el cas de les resolucions dictades per societats públiques, fundacions del sector públic i consorcis, el peu de recurs ha d'indicar la possibilitat d'interposar una reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública o un recurs davant la jurisdicció contenciosa administrativa.



? El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació?

 **Criteris**

Tot i que als efectes d'aquesta pregunta és vàlida una opció o una altra, la forma fa referència al suport (electrònic, paper, etc.) i el format, als diferents sistemes de codificació de dades electròniques.

 **Normativa**

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 54 - Requisits de la sol·licitud d'accés

54.1.c) Pel que fa a l'apartat c) de l'article 26.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, cal que les administracions públiques facilitin a la ciutadania formularis que permetin indicar la forma o el format en què la persona sol·licitant prefereix tenir la informació.

? La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada?

 **Criteris**

Tot i que no es lliuri directament la informació en el format definit, si l'ens lliura la informació mitjançant un enllaç que adreça a un entorn on aquesta informació es troba en el format sol·licitat s'entén que és igualment vàlid.

 **Normativa**

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 71 - Resolució de les sol·licituds d'accés

71.4.g) Si escau, la consideració sobre que la informació pot ser subministrada en un format diferent del demanat, tot indicant el format alternatiu.

Article 73 - Procediment simplificat

73.5 Les administracions públiques no poden tramitar les sol·licituds d'accés d'acord amb el procediment simplificat previst en aquest article si la informació que es comunica no satisfà completament i sense restriccions la sol·licitud d'accés o es lliura en un format diferent del sol·licitat.

? La informació es lliura en format obert i reutilitzable?

Criteris

S'entén per format reutilitzable un format estructurat, obert i que no té propietaris, com un CSV o un XML. S'entén per format obert aquell lliure de restriccions legals i econòmiques d'ús. Als efectes d'aquesta pregunta, si es lliura la informació en format obert ja es considerarà com a vàlida.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 75 - Garanties d'ús de la informació pública reutilitzable

75.1 Les administracions públiques han de fomentar l'ús de llicències amb les mínimes restriccions possibles sobre la reutilització de la informació. Com a regla general, la reutilització de la informació queda subjecta a la Llicència oberta d'ús d'informació - Catalunya o a les llicències de Creative Commons que compleixin les condicions establertes a l'apartat següent.

? S'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada?

Criteris

De la mateixa manera que en publicitat, és positiu que, per defecte, s'informi de les condicions de reutilització també en el dret d'accés a la informació pública, perquè no se'n pugui fer un ús inadequat que vulneri els principis, els valors i l'ètica pública.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 71 - Resolució de les sol·licituds d'accés

71.4.c) Les condicions i garanties d'ús aplicables a la informació pública reutilitzable, d'acord amb el que disposa l'article 75 d'aquest decret.

71.4.d) Un advertiment que informi de l'obligació de tractar la informació d'acord amb la normativa de protecció de dades, si escau, i que comuniqui d'una manera clara i precisa les obligacions que adquireix la persona sol·licitant en relació amb les dades personals que contingui la informació i les limitacions concretes de difusió que deriven de la normativa de protecció de dades.

Article 75 - Garanties d'ús de la informació pública reutilitzable

75.8 Les condicions d'ús que figurin a les llicències de reutilització vinculen les persones reutilitzadores pel sol fet d'obtenir la informació o accedir-hi. La reutilització de la informació s'efectua sota la responsabilitat exclusiva de la persona reutilitzadora.

? S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?

 **Criteris**

Es valorarà positivament tant quan es tracti de promoció de l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública com qualsevol altre aspecte que afecti la normativa en matèria de transparència.

? S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?

 **Criteris**

Tot i que la plataforma que es faci servir en el portal de transparència ho habiliti, si no hi ha informació i no s'indica la darrera data d'actualització es considerarà que no s'està informant.

 **Normativa**

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Article 8 - Informació subjecta al règim de transparència

8.1.m) Qualsevol matèria d'interès públic, i les informacions que siguin demanades amb més freqüència per via de l'exercici del dret d'accés a la informació pública.

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 51 - Publicació de la informació pública sol·licitada amb més freqüència

51.1 Als efectes de la lletra m) de l'article 8.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, les unitats d'informació de les administracions públiques han de publicar la informació pública demanada de manera freqüent.

51.2 S'entén, en tot cas, que una informació és sol·licitada de manera freqüent quan la mateixa informació, a la qual s'hagi reconegut tenir dret a accedir, hagi estat sol·licitada tres o més vegades en un període d'un any natural per persones sol·licitants diferents.

? La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?

 **Criteris**

S'entén per exhaustiva i completa quan informa de l'objecte del tràmit, dels passos a seguir, dels impresos, la normativa relacionada i les vies de recurs. En cas que la informació del tràmit no estigui actualitzada amb el Decret 8/2021 es considerarà no exhaustiva o completa.

 **Normativa**

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 35 - Catàleg actualitzat de procediments administratius

35.1 Als efectes de la lletra e) de l'article 10.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, el catàleg actualitzat de tots els procediments administratius ha d'indicar quins tràmits integren un procediment, la documentació que s'ha d'aportar en cada tràmit, quin és el sentit del silenci, la informació sobre quins són els recursos que es poden interposar, el termini per interposar-los i l'òrgan competent per resoldre'ls.

? L'Administració resol en la meitat del termini establert per la normativa?

Criteris

Es compten 15 dies naturals des de l'endemà de la data de recepció de la sol·licitud.

? L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?

Criteris

Es compten 15 dies hàbils des de l'endemà de la data de la resolució. En cas que es lliuri amb la resolució, el valor és afirmatiu.

? S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?

Criteris

Aquesta informació es pot localitzar tant en la informació de tràmit, com en la sol·licitud, la resolució o la carpeta ciutadana.

Normativa

Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública

Article 75 - Garanties d'ús de la informació pública reutilitzable

75.10 La persona sol·licitant d'informació pot demanar un certificat de les condicions de reutilització que regien per a una informació pública en un moment determinat. La certificació s'ha d'expedir en un termini màxim de quinze dies hàbils, a comptar de la recepció de la sol·licitud en el registre electrònic de l'administració pública. Aquestes sol·licituds s'han de dirigir a l'òrgan competent, que és el que disposa de la informació pública sol·licitada.

? S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?

Criteris

Es valora positivament posar un enllaç de la GAIP, per informar en tot moment a la ciutadania de les vies de recurs que pot interposar, ja sigui de la pròpia Administració o externes. Aquest enllaç pot estar en el portal de transparència, seu electrònica, lloc web, catàleg de procediments, etc.

