

INFORME SOBRE

TRANSPARÈNCIA,
ACCÉS A LA INFORMACIÓ
PÚBLICA I BON GOVERN

ANNEX

Administració local
OSONA

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

1. Ajuntament de Manlleu	3
2. Ajuntament de Vic	11
3. Consell Comarcal d'Osona	19

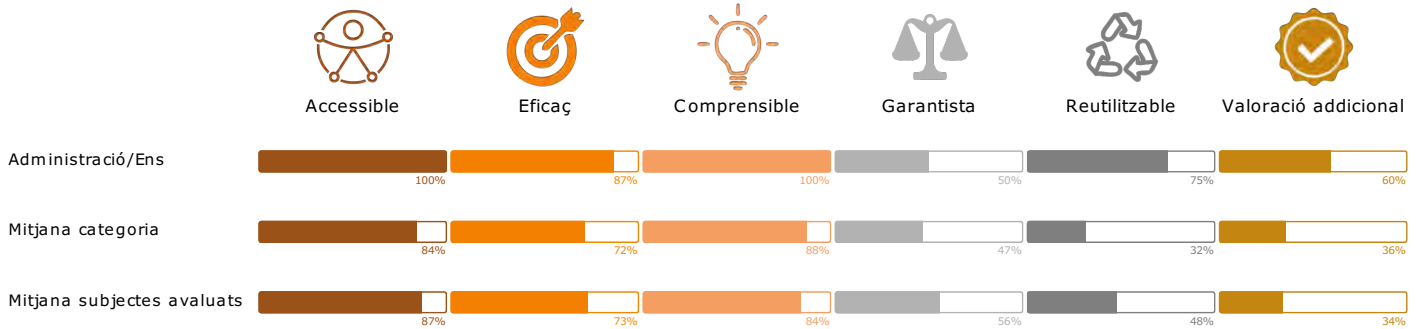
Transparència 2021

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

Ajuntament de Manlleu

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? | 😞 |

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

- ✔ Les campanyes de difusió, sigui mitjançant el web o mitjançant qualsevol altre recurs comunicatiu (xarxes socials, premsa o ràdio comarcals i municipals, butlletins electrònics, etc.), permeten incrementar el coneixement dels drets de la ciutadania en aquest àmbit. De fet, tal com assenyalen els informes de transparència del Síndic durant els darrers anys, les entrevistes mantingudes amb diferents responsables i les dades per comunitats autònomes, sembla que tenir una més gran promoció institucional implica en sentit directe un nombre més alt de sol·licituds d'accés a la informació pública.
- ✔ 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.
- ✔ 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 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

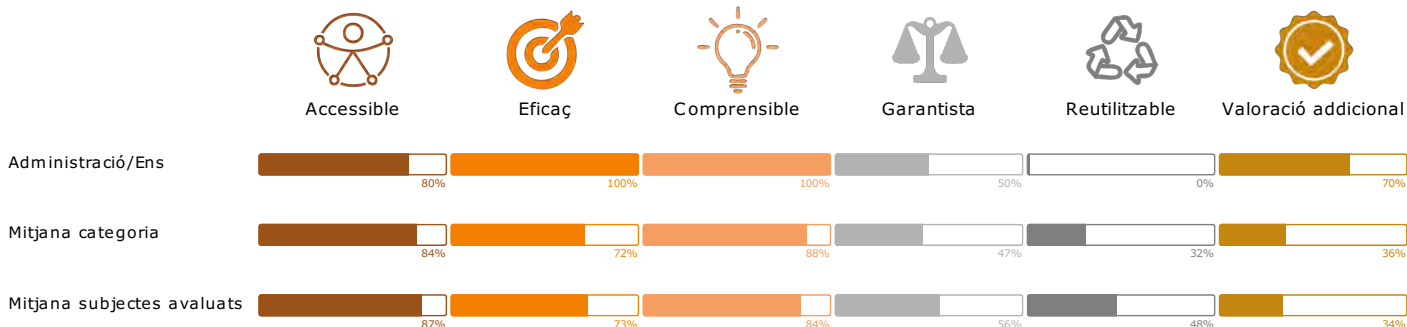
Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació

Ajuntament de Vic

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 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



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

Garantista



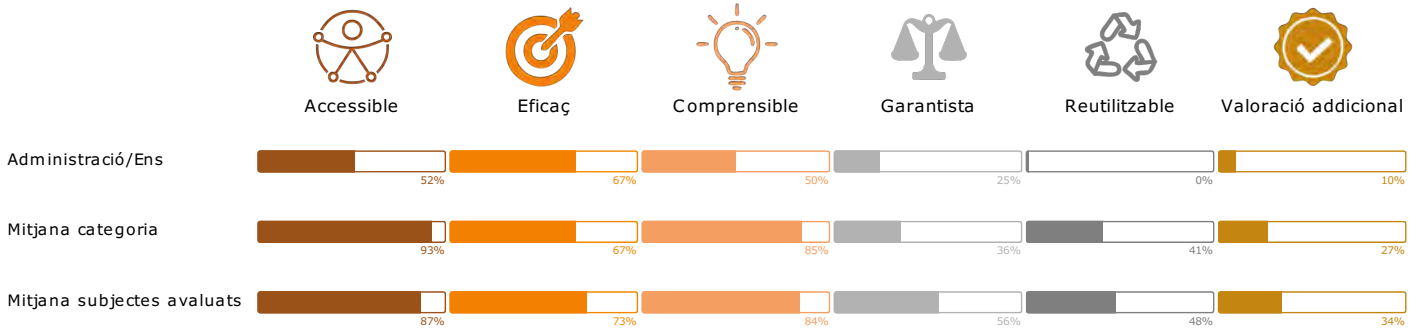
- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació.
- Cal lliurar la informació en el format definit per la persona interessada.
- Cal que la informació es lliuri en format reutilitzable.

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

- ✅ 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

- ✓ 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.

Febleses

- ✘ 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 garanteix el coneixement per part 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, és un obstacle a l'hora d'exercir aquest dret.



?	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

-  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 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



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.



Comprensible

- Cal informar la ciutadania i assessorar-la sobre el tràmit.
- Cal que la informació del tràmit sigui entenedora i comprensible.



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 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.

