

INFORME SOBRE

TRANSPARÈNCIA,  
ACCÉS A LA INFORMACIÓ  
PÚBLICA I BON GOVERN

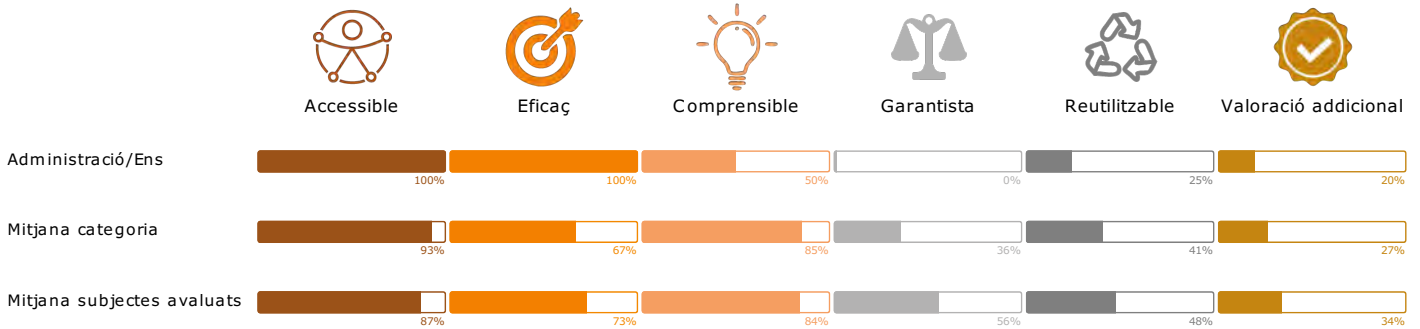
ANNEX

Administració local  
SOLSONÈS

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

- ✓ 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?                                                        | ☹ |

#### Febletes

- ☹ 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.
- ☹ 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?                                                                     | 😞 |

#### 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.

#### 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 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

-  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

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

### 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.
  - 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 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.