



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

2017

## **Informe**

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

Juliol, 2018



## Índex

<b>1.</b>	<b>Introducció</b> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Marc legal</b> .....	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Coordinació i Seguiment</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Anàlisis</b> .....	<b>3</b>
	4.1 Publicitat Activa .....	3
	4.2 Dret d'accés a la informació pública .....	7
	4.3 Registre de Grups d'interès .....	9
	4.4 Bon govern: Codi ètic .....	9
	4.5 Bon govern: Cartes de serveis i enquestes de satisfacció. ....	10
<b>5.</b>	<b>Donar compte de les propostes realitzades a l'Informe 2016</b> .....	<b>15</b>
<b>6.</b>	<b>Programa de formació i sensibilització</b> .....	<b>16</b>
<b>7.</b>	<b>Avaluacions externes</b> .....	<b>16</b>
	7.1 Síndic de Greuges.....	16
	7.2 Altres organismes avaluadors externs.....	17
<b>8.</b>	<b>Propostes de futur</b> .....	<b>17</b>



## 1. Introducció

El present informe té com objectiu avaluar i donar a conèixer els resultats de la implementació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, obtinguts en el transcurs de l'any 2017 (a partir d'ara LTRAIBG).

## 2. Marc legal

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat).

Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.

Reial Decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.

Llei Orgànica 9/2013, de 20 de desembre, de control del deute comercial al sector públic.

Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

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

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, del 1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.



### 3. Coordinació i Seguiment

Des del Programa de Transparència i Qualitat democràtica es va decidir generar uns grups de treball per tal impulsar cada un dels eixos de la Llei 19/2014.

El Grup de publicitat activa treballa la informació que es publica al web municipal amb l'objectiu de comprovar la seva actualització i claredat del contingut.

El grup de treball Dret d'accés a la informació pública, hi participen professionals de diferents serveis i l'objectiu principal ha estat el d'informatitzar el tràmit.

Per últim, el grup de treball de bon govern no es va iniciar com a tal donat que en aquest període estava en marxa el grup de treball responsable del desenvolupament de l'administració electrònica a l'Ajuntament per tal de donar compliment a la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015. En definitiva, en el marc d'aquest grup, liderat des del Gabinet de Planificació i Organització, es tracten temes relacionats amb la bona administració i bon govern.

A la continuació es pot veure els indicadors d'activitat en relació a la coordinació i seguiment:

Indicadors, 2017	Resultats
Nombre reunions Grup Publicitat activa	9
Nombre reunions Grup Dret d'accés a la informació	6
Nombre reunions Grup Bon Govern/bona administració	26
Nombre convocatòries Comitè de Participació i GO	1
Nombre de reunions amb serveis gestors (Cartes de serveis)	35
Nombre de reunions amb serveis gestors (Enquestes de satisfacció)	13
Nombre de reunions amb referents de Transparència/àrea	4

## 4. Anàlisis

### 4.1 Publicitat Activa

L'Ajuntament de Santa Coloma es va adherir al Portal de l'Administració Oberta de Catalunya al 2016.

Des de l'adhesió, el portal permet la consulta d'una sèrie d'indicadors de publicitat activa, d'una forma fàcil i accessible.

Per altra banda, s'ha treballat per millorar els continguts de la web municipal i de forma especial aquells que responen a les obligacions de publicitat activa.



A continuació es presenten algunes dades estadístiques relacionades amb les consultes de publicitat activa , tant per part del Portal com de la web de Transparència.

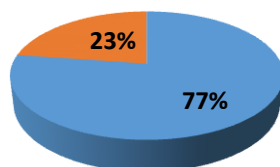
#### 4.1.1 Dades estadístiques Portal de Transparència

**Taula 1. Total indicadors del Portal de Transparència**  
(novembre, 2017)

<b>Total indicadors</b>	141
<b>ítems emplenats</b>	109
<b>Ítems no emplenats</b>	32
<b>Ítems redireccionals</b>	67

**Gràfic 1. Portal de Transparència: Estat dels ítems del portal**  
Desembre, 2017

■ ítems emplenats ■ ítems no emplenats



**N= 141**

La causa principal dels ítems no emplenats és la que ja es va citar a l'informe anterior, la informació no es troba centralitzada i per tant requereix una coordinació entre els diferents serveis gestors i l'altre aspecte, no menor, és la necessitat de complir amb la llei de protecció de dades. La publicació d'alguns documents requereix una validació especial, on s'ha d'adoptar les mesures corresponents per tal de preservar la intimitat i garantir el compliment de les normes sobre protecció de dades personals.



#### 4.1.2 Dades estadístiques de l'espai web de Transparència

Respecte al web municipal, a la Taula 2 es poden veure els temes més consultats i la mitjana de temps de consulta (en segons).

**Taula 2. Nombre de consultes de temes a la web municipal de Transparència**

Tema	Nombre de consultes	Mitjana de temps de consulta (en segons)
transparencia/inici	1.296	77,81
indicadors-transparencia-internacional/contractacio	196	28,01
indicadors-transparencia-internacional/urbanisme-i-obres-publicues	180	61,88
indicadors-transparencia-internacional/corporacio-municipal	174	32,11
dret-dacces-a-la-informacio-publica	138	40,79
indicadors-transparencia-internacional/ciutadania-i-societat	85	80,99
transparencia/Transparència Internacional	56	42,87
transparencia/jornada-de-transparencia	49	57,30
transparencia/segell-infoparticipa	47	99,33
transparencia-activa-i-informacio-sobre-la-corporacio-municipal	37	36,92
<b>TOTAL</b>	<b>2.653</b>	<b>58,83</b>

Font: Departament d'Informació digital, redacció i documentació

El nombre total de consultes al web municipal és de 2653 i per tant inferior al de 2017 que va ser de 3826 visites.

Per altra banda, al web municipal, dins de la secció de pressupostos, es pot consultar tota la informació relativa als pressupostos municipals des de l'exercici 2012. Es tracta d'una Informació detallada i presentada de manera entenedible i gràfica, que es troba en següent link: <https://gramenet.dondevanmisimpuestos.es/ca/>.

En aquesta última plataforma sobre pressupostos, han realitzat la consulta un total de 936 usuaris/es i s'han realitzat 1249 visites.

En relació a les dades obertes, actualment hi ha un conjunt de 36 arxius i la classificació per bloc temàtic es pot consultar a la Taula 3.

**Taula 3. Dades obertes segons bloc temàtic**

	nº
<b>Dades Obertes (Total)</b>	<b>36</b>
Informació institucional i organitzativa	11
Gestió econòmica	9
Acció de govern i normativa	7
Contractes , convenis i subvencions	7



#### 4.1.3 Queixes relacionades amb l'espai web

Durant el 2017, el nombre d'usuaris que han visitat el web municipal és 1.214.444<sup>1</sup> i el nombre de queixes, relacionades amb la web, rebudes a través de la bústia de Queixes i suggeriments és de 5. Veure tipologia a la taula següent:

**Taula 4. Queixes rebudes al 2017**

<b>Queixes (objecte)</b>	<b>nº queixes</b>
Formulari QUI (el llistat predeterminat dels carrers)	2
Errors en la traducció de notícies al castellà	1
Complexitat en l'accés a la informació i qualsevol gestió on line	1
Gestió de la cita prèvia on line	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Font: Unitat de Relacions Institucionals

<sup>1</sup> Font: Departament d'Informació digital, redacció i documentació.

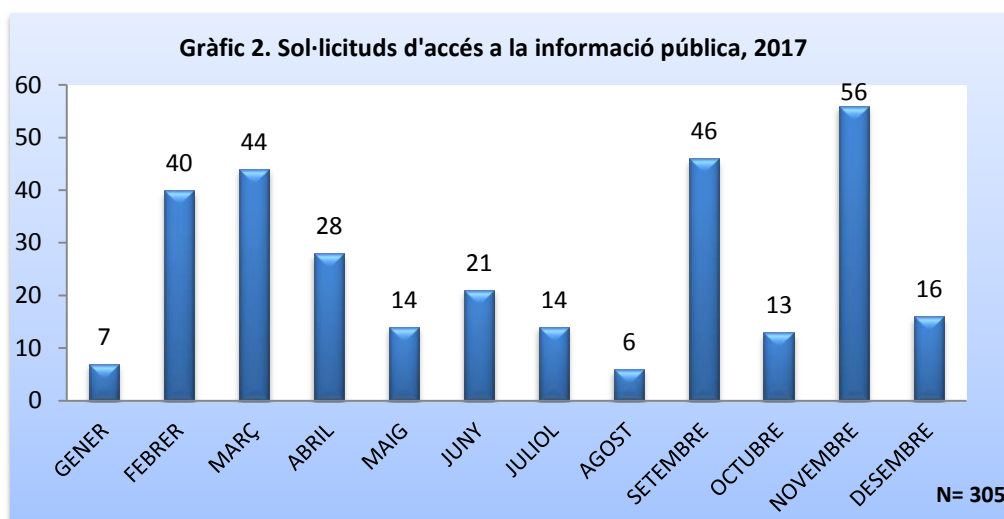


## 4.2 Dret d'accés a la informació pública

La ciutadania de Santa Coloma pot exercir el seu dret d'accés a la informació pública de forma presencial o bé, on line.

Actualment es continua treballant a nivell intern per tal d'automatitzar el circuit del tràmit Sol·licitud d'accés a la Informació Pública.

Durant l'any 2017, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha rebut i tramitat 305 sol·licituds d'accés a la informació pública. L'evolució mensual del número de sol·licituds rebudes i tramitades durant aquest any ha estat la següent<sup>2</sup>:



Respecte a la tipologia de sol·licituds, veure Taula 5.

**Taula 5. Tipologia de sol·licituds**

Tipus	Nombre	% sobre el total
Informació urbanística	247	80,98%
Obres i mobilitat	22	7,21%
Llicències d'activitats	21	6,89%
Acció i òrgans de Govern	5	1,64%
Serveis culturals, de l'esport i el lleure	2	0,66%
Altres	8	2,62%

<sup>2</sup> Font: Arxiu administratiu.





A l'igual que succeeix a la major part dels Arxius Municipals, la sèrie documental més consultada ha estat aquella que aplega les llicències d'obres, dins del que serien consultes d'informació urbanística.

Es tracta d'una sèrie documental que aplega una informació que resulta molt útil a fi, per exemple, de conèixer els metres quadrats que té un habitatge que es vol vendre o comprar, conèixer la data de construcció d'un edifici, obtenir informació per resoldre deficiències constructives, conèixer els materials utilitzats, etc.

Però a banda dels expedients de llicències d'obra i les llicències d'activitats, l'Ajuntament de Santa de Coloma de Gramenet ha atès sol·licituds d'accés a la informació pública que feien referència a altres matèries, com són les Actes del Ple Municipal i els Acords de la Junta de Govern, els decrets d'Alcaldia, diferents tipus de projectes, reculls de premsa, expedients de festes locals, expedients de serveis socials, etc. Igualment, hi ha hagut ciutadans que s'han interessat per conèixer el resultat d'un procés participatiu desenvolupat per l'Ajuntament, la formació que es porta terme per part del departament de RRHH i les dades obertes (Open data).

Respecte al temps d'atenció, totes les sol·licitud d'accés a la informació pública rebudes durant l'any 2017, s'han tramitat complint amb els terminis establerts a tal efecte a la llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Pel que fa al temps mig d'atenció de les persones que s'han adreçat a l'Arxiu Administratiu per realitzar una consulta presencialment, no s'han superat els 5 minuts d'espera.

Respecte el temps de resolució de les sol·licituds, totes les sol·licituds d'accés a la informació pública que es troba dipositada a les dependències de l'Arxiu Administratiu han tingut un termini de resolució de 0 dies. És a dir, s'han resolt accedint a la informació el mateix dia en el què s'ha formulat la sol·licitud d'accés, llevat dels casos en què la sol·licitud era formulada per un investigador que ens ha plantejat una petició de recerca molt àmplia, que requeria una gran amplitud cronològica i temàtica de documentació, i que ha suposat la visita continuada per part de l'investigador al nostre Arxiu, per tal d'obtenir tota aquella informació necessària que li permetés desenvolupar el seu treball de recerca històrica.

Per últim, el 100% de les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes per l'Ajuntament durant l'any 2017, han estat admeses a tràmit. D'aquestes, el 99,67% han exercit el dret d'accés sobre la informació sol·licitada, i en un 0,33% de les sol·licituds d'accés a la informació pública el dret d'accés ha estat denegat, donat que la divulgació de la informació que s'estava sol·licitant comportava un perjudici pels drets dels menors d'edat, tal i com s'estableix a l'article 21 de la llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, denegació que ha esta degudament motivada i notificada al sol·licitant, explicant els límits aplicables i les causes que fonamentaven aquesta denegació.



### **4.3 Registre de Grups d'interès**

La Llei de transparència catalana defineix com a grup d'interès les persones i les organitzacions que, independentment de llur forma o estatut jurídic, en interès propi, d'altres o d'organitzacions, duen a terme activitats susceptibles d'influir en l'elaboració de lleis, normes amb rang de llei o disposicions generals o en l'elaboració i l'aplicació de les polítiques públiques. També resten incloses les plataformes, xarxes o altres formes d'activitat col·lectiva que, tot i no tenir personalitat jurídica, constitueixen de facto una font d'influència organitzada i duen a terme activitats incloses en l'àmbit d'aplicació del Registre.

El registre de grups d'interès (RGI) està centralitzat a la Generalitat i l'accés al registre és per la mateixa via que la resta de la ciutadania, és a dir a través de la web de la Generalitat.

Aquest fet dificulta la gestió del dia a dia, doncs s'ha de fer una comprovació individualitzada per cada una de les persones físiques o jurídiques que es vulguin reunir amb un càrrec electe o directiu. En aquests dos últims mesos s'ha pogut filtrar per municipis, però no sempre funciona.

La informació sobre el registre, les preguntes més freqüents, així com la normativa corresponent està publicada al web de la Generalitat i des del web municipal s'hi pot accedir. Tot i així, el proper novembre, es durà a terme la 3a Jornada de Transparència i es parlarà del registre dels grups d'interès per tal de facilitar el coneixement a la ciutadania.

Per altra banda, es continua treballant, de manera transversal amb Serveis Jurídics, Informàtica, Comunicació digital i Regidories de districte, per posar en marxa l'agenda dels alts càrrecs i poder, per tant, publicar les reunions amb les diferents persones físiques o jurídiques que estiguin inscrites al RGI, tal com preveu la llei.

### **4.4 Bon govern: Codi ètic**

En sessió celebrada en data 29 de maig de 2017 el Ple de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va acordar l'aprovació inicial del Codi de conducta i bon govern per a càrrecs electes i directius públics de l'Ajuntament.

La proposta es va sotmetre a informació pública durant un termini de trenta dies per a la formulació d'al·legacions i recomanacions, d'acord amb l'edicta publicat al DOGC núm.7413 de 17.07.2017.

Durant el període d'exposició pública, el Grup Municipal de Ciutadans de Santa Coloma de Gramenet i l'Oficina Antifrau de Catalunya (OAC) van presentar les seves esmenes i al·legacions respectivament.



En el mateix ple que es presenta aquest informe, es presentarà el Codi conducta i bon govern per a càrrecs electes i directius públics, per a la seva aprovació final.

#### **4.5 Bon govern: Cartes de serveis i enquestes de satisfacció.**

##### **4.5.1 Cartes de serveis**

Al 2017 s'ha finalitzat l'elaboració del catàleg de cartes de serveis de l'Ajuntament. Són un total de 60 cartes redactades segons la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Durant l'any 2017 s'ha produït el primer període de vigència (entre l'1 d'abril i el 31 de desembre) de les 31 cartes de serveis corresponents a la 1a fase (aprovades definitivament el 31 de març de 2017).

El procés de rendició de comptes de les cartes de serveis forma part de les diferents accions de govern obert i transparència de la gestió municipal, i té com a objectiu informar a la ciutadania, al Ple municipal i al personal de l'Ajuntament del següent:

- a) Grau de compliment dels compromisos de qualitat incorporats a les cartes de serveis i resultats dels indicadors assignats a cada compromís.
- b) Modificacions de contingut produïdes a les cartes de serveis durant el període avaluable.

Respecte als compromisos, les 31 cartes de la 1a fase han incorporat 168 compromisos i 195 indicadors. Els resultats són<sup>3</sup>:

- El 93% dels compromisos han estat complerts i el 93% dels indicadors han estat assolits segons els objectius previstos.
- Els compromisos parcialment complerts representen un 1% i els incomplerts un 5%. Entenem per compromisos parcialment complerts aquells que tenen assignats dos o més indicadors i, com a mínim, un d'ells s'ha incomplert.
- Els indicadors incomplerts han estat un 6% i els incorrectes un 1%. Entenem per indicadors incorrectes aquells que no mesuren adequadament el compromís o incorporen algun error. Aquests indicadors es corregiran de cara al següent període avaluable.
- Les causes dels incompliments fan referència a:
  - Incapacitats laborals temporals de les persones responsables de la gestió i mobilitat del personal.
  - Càrregues de treball en moments puntuals.
  - Dificultats tècniques a l'hora de desenvolupar la feina.

---

<sup>3</sup> Segons Informe per Donar compte del compliment dels compromisos de les cartes de serveis (1a fase) i de l'actualització del seus continguts, en el període comprès entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017, elaborat pel Gabinet de Planificació i Organització.



En aquests casos les persones responsables dels serveis han assignat mesures de millora i dates d'implementació per evitar futurs incompliments.

#### 4.5.2 Enquestes de satisfacció

Respecte a les enquestes de satisfacció, l'Ajuntament, amb l'objectiu d'avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes davant els serveis públics bàsics municipals, ha posat en marxa les primeres enquestes de satisfacció, per tal de donar compliment a la normativa en matèria de Transparència i Bon Govern.

Són objectius principals conèixer de primera ma l'opinió, percepció i satisfacció dels i les usuaris i usuàries dels serveis municipals, per tal d'orientar l'esforç de millora continua d'aquests serveis i alhora potenciar l'escolta activa cap a la ciutadania i incorporar les seves consideracions en el disseny, desenvolupament i avaluació dels serveis municipals.

El procés d'avaluació es va iniciar a partir del novembre de 2017 i per aquest motiu el nombre d'enquestes és reduït.

**Taula 6. Relació dels serveis que han dut a terme l'enquesta de satisfacció durant l'exercici 2017 i valoració global obtinguda.**

Servei	Valoració global (mitjana sobre 10)
Arxiu	9,67
Biblioteca Can Peixauet	8,35
Biblioteca Central	8,28
Centres Cívics	9,31
Cita Prèvia Oficina Informació i Atenció Ciutadana	10
Escola de Música	7,76
Oficina Informació i Atenció ciutadana (OIAC)	8,94
OMIC	8,75
Compres	9,42
Patrimoni	8,40



Taula 7. Relació de serveis i el nombre d'enquestes realitzades.

Servei	Nombre d'enquestes*
Arxiu	15
Biblioteca Can Peixauet	41
Biblioteca Central	58
Centres Cívics	59
Cita Prèvia OIAC	6
Escola de Música	72
OIAC	36
OMIC	4
Compres	7
Patrimoni	22

\*Les enquestes es van iniciar a partir de novembre de 2017. Alguns serveis realitzen les enquestes un cop finalitzat l'expedient, a tall d'exemple l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

### Ítems amb major i menor puntuació per servei.

A continuació es mostra els ítems, el més i el menys puntuat, per cada un dels serveis segons l'enquesta de satisfacció

#### Arxiu

Ítem més puntuat	Resultat (2017)
Tracte dispensat pel personal del servei; Atenció individualitzada i personalitzada	10
Ítem menys puntuat	
Instal·lacions i ubicació	9,11

#### Biblioteca Can Peixauet

Ítem més puntuat	Resultat (2017)
Tracte dispensat pel personal del servei	8,57
Ítem menys puntuat	
Novetats en préstec	6



### Biblioteca Central

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Servei de préstecs	9
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Fons Audiovisual	6,75

### Centres Cívics

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Professor/a	9,69
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Considera que la instal·lació i ubicació són adequades	8,42

### Cita prèvia OIAC

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Temps d'espera entre l'arribada i un cop es atès/a a la taula	10
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Facilitat en fer la reserva	9,83

### Escola de música

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Auditori	8,99
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Temperatura ambient dels espais	6,46

### OIAC

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Tracte dispensat pel personal de servei	9,14
<b>Ítem menys puntuat</b>	
Temps d'espera fins ser atès al punt d'atenció immediata	2,22



## OMIC

<b>Ítem més puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Tracte dispensat pel personal de servei	9,50
<b>Ítem menys puntuat</b>	<b>Resultat (2017)</b>
Considera que la instal·lació i ubicació són adequades	8,42



## 5. Donar compte de les propostes realitzades a l'Informe 2016

A l'Informe sobre l'Avaluació de la implementació de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, presentat al 2017, es va fer una sèrie de propostes de futur i a continuació es dona compte dels resultats assolits.

Publicitat activa i retiment de comptes	Resultat	Observacions
Millorar el Portal de Transparència amb l'objectiu de generar una única base d'indicadors, i publicar els continguts pendents d'elaboració.	✓	
Publicar l'avaluació dels compromisos de qualitat de les cartes de serveis i resultats de les enquestes de satisfacció.	✓	
Donat que l'avaluació externa de 2016, tant per part del Síndic de Greuges com dels altres dos organismes externs, es realitza durant el primer trimestre de l'any, es proposa de cara a futurs exercicis presentar l'Informe d'implementació de la Llei 19/2014 al llarg del primer semestre.	✓	
Dret d'accés a la informació pública	Resultat	Observacions
Informatització del circuit SAIP (Sol·licitud d' accés a la informació pública).	En procés	<sup>4</sup>
Bon govern	Resultat	Observacions
Continuar amb el pla de formació adreçat als professionals de l'Ajuntament.	✓	
Treballar per l'adhesió/integració al Registre de Grups d'Interès de la Generalitat de Catalunya.	En procés	<sup>5</sup>
Aprovar el Codi ètic dels càrrecs electes i alts càrrecs, a partir de la referència del model de la Federació de Municipis de Catalunya.	✓	
Dissenyar i implementar el treball de sensibilització intern previ necessari pel desenvolupament del futur Marc d'Integritat Institucional.	✓	
Aprovació de la 2a fase de Cartes de serveis	✓	
Iniciar el procés de les enquestes de satisfacció dels serveis públics	✓	
Iniciar el programa de sensibilització adreçat a l'alumnat de secundària — batxillerats i cicles formatius— com a prova pilot, durant el curs escolar 2017/2018.	En procés	<sup>6</sup>
Finalitzar el procés de constitució de la Comissió de Garanties del Reglament de Participació i Govern Obert	✓	
Per tal de millorar la transversalitat, en el marc de l'organització, es constitueix els grups de treball específics per a cadascun dels blocs de la Llei de transparència, la publicitat activa, el dret d'accés a la informació pública i bon govern, bona administració.	✓	

<sup>4</sup> Durant del 2018 s'ha fet formació específica sobre el tema per tal de millorar el circuit. Es continua amb el grup de treball.

<sup>5</sup> Actualment hi ha 3 grups inscrits i per tant s'ha de millorar la informació cap a la ciutadania.

<sup>6</sup> El projecte es va presentar al Centre de Recursos Pedagògics i la valoració va estar positiva. Ells van fer la difusió als centres de secundària però no hi hagut cap sol·licitud.





## 6. Programa de formació i sensibilització

A la Taula 6 es detalla la formació i sensibilització realitzada durant el 2017.

**Taula 6. Formació sobre Transparència, dret d'accés a la informació pública i bon govern, 2017**

Acció	nº de sessions	nº d'assistents	Adreçat a	Grau de satisfacció (mitjana)
Sessió revisió fitxes cercador	2	13	*	-
II Jornada de Transparència Bon Govern i bona administració	1	100	**	7,8

\* professionals de l'Ajuntament

\*\*professionals de l'Ajuntament i ciutadania

## 7. Avaluacions externes

### 7.1 Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges té atribuïda la competència per avaluar el compliment de la Llei 19/2014, de conformitat amb l'art. 75.1 de la citada Llei.

En el segon informe sobre la implementació de la Llei 19/2014 destaquen les actuacions i esforços realitzats pels diferents ajuntaments durant l'any 2017 per a la seva correcta aplicació. Aquests resultats estan recollits en l'esmentat informe publicat en el mes de juliol 2018.

De la mateixa forma que en el seu primer informe, el Síndic torna a recomanar la necessitat de difondre les drets reconegut per la Llei i posa l'accent en el dret d'accés a la informació pública i la difusió del contingut de la Llei.

Per altra banda, cal destacar la cita del Síndic en relació a les cartes de serveis:

*“El número cartas de servicios que han podido analizarse es muy bajo y, de entre las analizadas, sólo cuatro casos cumplen con los dos requisitos que establece el artículo 59 de la Ley: naturaleza normativa y contenido mínimo fijado en la Ley.*

*Son las cartas de los ayuntamientos de Barcelona, **Santa Coloma de Gramenet**, Reus y Molins de Rei. Por tanto, a pesar de estos ejemplos de buena práctica, desgraciadamente excepcionales, cabe concluir que el cumplimiento de la Ley 19/2014 en este ámbito aún es muy limitado, puesto que son muy pocas las administraciones que han afrontado la necesidad de dotar los servicios que prestan”.*

L'informe del Síndic de Greuges es pot consultar a <http://www.sindic.cat>.

El passat mes de febrer, el Síndic ens va enviar la bateria de preguntes en relació al 2017 per tal de realitzar l'avaluació corresponent i a data d'avui, resta pendent la publicació d'aquest informe, tot i que sabem que s'ha fet una avaluació del web



municipal sobre la publicitat activa i, a més, es va rebre un formulari amb una sèrie de qüestions que ja vam respondre en el seu moment.

## 7.2 Altres organismes avaluadors externs

La corporació municipal es sotmet a l'avaluació externa d'altres dos organismes externs: Infoparticipa (anual) i Transparència Internacional (caràcter bianual).

El 2017 es va aconseguir el Segell Infoparticipa amb un compliment del 100% dels indicadors i el 2018 el resultat s'ha mantingut.

Respecte a Transparència Internacional, la última avaluació va ser al 2017 amb una puntuació de 95% de compliment.

## 8. Propostes de futur

Durant el 2018 tenim present les següents línies de treball:

### Publicitat activa i retiment de comptes

- Augmentar el número de base de dades obertes.
- Iniciar contacte amb la ciutadania per tal de millorar la comunicació de la publicitat activa i incorporar més informació que sigui de l'interès general.

### Dret d'accés a la informació pública

- Finalitzar el procés d'automatització del circuit SAIP (Sol·licitud d'accés a la informació pública).

### Bon govern

- Un cop realitzades les sessions de sensibilització, iniciar la formació en temes de la integritat institucional adreçat als professionals de l'Ajuntament.
- Informar sobre el registre de grups d'interès a la ciutadania i entitats, més enllà de l'espai web de transparència. Des del PompeuLab, es té previst un seguit de sessions d'orientació adreçades a les entitats de la ciutat sobre el Registre de Grups d'interès. Consistirà en informar sobre el com accedir al mateix, els avantatges en matèria de transparència que hi comporta.
- Iniciar el projecte per desenvolupar el futur marc d'integritat institucional.
- Augmentar el nombre de serveis públics que disposen d'enquestes de satisfacció.
- Continuar en la línia per posar en marxa el programa de sensibilització adreçat a l'alumnat de secundària — batxillerats i cicles formatius— com a prova pilot, durant el curs escolar 2018/2019.



- Mantenir la coordinació dels grups de treball específics per cada un dels blocs de la Llei de Transparència ( publicitat activa, dret d'accés a la informació pública i bon govern) amb l'objectiu de realitzar un treball més proper a cada una de les àrees de gestió.
- Realitzar la 3a Jornada de Transparència amb l'objectiu de continuar la sensibilització i formació per tal d'afavorir el compliment de la Llei 19/2014.
- Redissenyar la relació de coordinació entre la nova Defensora de la Ciutadania i els òrgans competents en transparència municipal: el Comitè tècnic de Govern Obert i el Comitè de Garanties del Reglament de Participació ciutadana i Govern obert.

Santa Coloma de Gramenet, 6 de juliol de 2018.

Coordinadora tècnica del Programa de  
Transparència i Qualitat democràtica

Directora de Planificació Estratègica,  
Participació Ciutadana, Observatori de la  
Governança, Qualitat Democràtica i  
Transparència, PAM i Regidories de Districte.

Signat,  
Carmen Borreguero Pinel

Vist i plau,  
Isuka Palau García