



INFORME

Avaluació de la implementació de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, 2016.

Març, 2017

Índex

1. Introducció	3
2. Marc legal	4
3. Anàlisi	4
3.1 Publicitat activa	4
3.2 Dret d'accés a la informació pública	8
3.3 Registre de Grups d'interès	9
3.4 Bon govern: Codi ètic	9
3.5 Bon govern: bona administració	10
4. Programa de sensibilització	14
4.1 Adreçat als professionals de l'Ajuntament	14
4.2 Adreçat a la ciutadania	14
5. Avaluacions externes	15
5.1 Síndic de Greuges	15
5.2 Altres organismes externs	15
6. Propostes de futur	16

1. Introducció

L'objectiu del present informe és donar compte del procés d'implementació de la Llei 19 /2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, durant l'any 2016, a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Aquest marc normatiu regula la publicitat activa, el dret d'accés a la informació pública i els principis de bon govern amb la finalitat de garantir una bona administració.

Donat l'abast de la llei, un dels elements fonamentals en el procés d'implementació ha estat el programa de sensibilització realitzat a través d'unes Jornades de Transparència i unes sessions específiques sobre Govern Obert i Cartes de serveis, com a punt de partida per a treballar el canvi de cultura organitzativa que implica l'aplicació d'aquesta normativa. Aquests espais, entre altres aspectes, han posat l'accent en les millores de la gestió documental i l'automatització dels processos relacionats amb la millora de la gestió dels serveis públics.

En relació a la Publicitat activa, s'ha millorat a través de l'adhesió al Portal de Transparència de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) i la identificació de referents de transparència en cada una de les àrees de l'Ajuntament, facilitant així la gestió transversal de la publicitat activa.

En el marc del bon govern, concretament respecte a les cartes de serveis, s'ha assolit el repte d'elaborar una primera fase de cartes, que fan referència a un total de trenta-un serveis públics de l'Ajuntament.

De forma paral·lela al treball citat, s'ha portat a terme nombroses reunions de coordinació amb els diferents serveis gestors i les específiques del Comitè tècnic de Govern Obert, per tal de garantir una implementació transversal, un abordatge integral i per tant reforçar els pilars que han de sustentar la bona administració.

Per últim, altres aspectes que obliguen la norma com són el Registre de Grups d'interès i el Codi ètic ha estat objecte durant aquest 2016, tot i que es troba en una primera fase de disseny i elaboració.

La gestió pública és complexa i el gran repte és treballar per una gestió íntegra. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en un futur immediat, vol implementar un Marc d'integritat institucional (MII) per garantir un funcionament operatiu de la nostra administració, tant a nivell polític com a tècnic, sota uns principis ètics i valors així com estratègies de prevenció de la corrupció definides i integrades per tal d'assolir la bona governança del municipi.

En aquest MII, el Codi ètic és un element més del procés i no reservat exclusivament a un col·lectiu determinat com podia ser càrrecs electes i alts càrrecs, on es busca la millora de la qualitat institucional, l'enfortiment de les competències en ètica pública i la implementació d'un sistema de seguiment efectiu i real per tal de garantir la millora contínua i reforçar la confiança de la ciutadania en relació a l'administració local.

2. Marc legal

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 29/2010 ,de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
 Llei 7/1985, de 2 d' abril, Reguladora de les Bases del Règim local.
 Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
 Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat).
 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
 Llei Orgànica 9/2013, de 20 de desembre, de control del deute comercial al sector públic.

3. Anàlisi

3.1 Publicitat activa

L'Ajuntament de Santa Coloma s'ha adherit al Portal de Transparència de la Generalitat, recurs elaborat pel Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya. Aquest portal és fruit de la col·laboració entre diferents institucions: la Generalitat, les Diputacions, el Consorci AOC, el Consorci Localret, l'Associació Catalana de Municipis, la Federació de Municipis de Catalunya i el Col·legi de Secretaris i Interventors de Catalunya.

Es tracta d'una eina informàtica que serveix per concentrar l'accés a la informació publicada a través d'un únic espai web. Tot i que hi ha una sèrie d'indicadors que apareixen de forma automàtica gràcies a les dades facilitades per les diverses fonts oficials, hi ha una tasca d'elaboració pròpia de continguts per part de l'Ajuntament. Aquest procés de traspàs de la informació ha necessitat pràcticament tot l' any 2016.

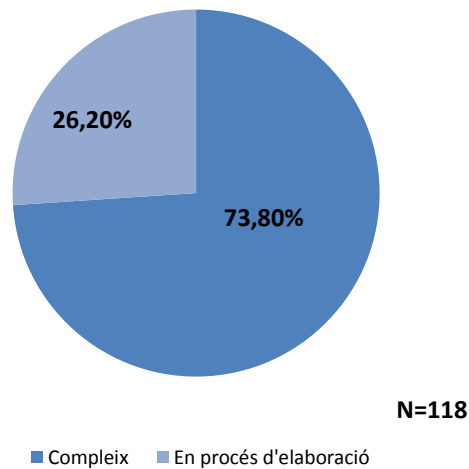
Es disposa d' un total de 118 indicadors i es pot veure el compliment d'aquests en la Taula 1. Els indicadors es presenten organitzats segons els blocs següents: Informació institucional i organitzativa; Acció de govern i normativa; Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial; Contractació, convenis i subvencions i per últim, Serveis i Tràmits.

Taula 1.Compliment dels Indicadors del Portal de transparència, segons categoria (23.12.2016)

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA SCG https://seu-e.cat/web/santacolomadegramenet			
	Nombre indicadors	Compleix	No compleix
Informació institucional i organitzativa	29	23	6
Acció de govern i normativa	31	18	13
Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial	16	16	1
Contractació, convenis i subvencions	21	16	5
Serveis i tràmits	20	15	5
TOTAL	118	88	30

Els indicadors responen a obligacions de la norma, de Transparència Internacional i/o Infoparticipa. Si ens fixem només amb aquells que tenen caràcter normatiu, es pot dir que el grau de compliment és d'un 73,80%. Aquest resultat el considerem positiu donat el poc temps en què la Llei ha entrat en vigor.

Gràfic 1. Portal de Transparència
Grau de compliment dels indicadors amb
caràcter normatiu



Amb data de desembre de 2016, mancava informació relativa a trenta un indicadors. La causa principal és que la informació no es troba centralitzada i per tant requereix una coordinació entre els diferents serveis gestors i altre aspecte no menor és la necessitat de complir amb la llei de protecció de dades. La publicació d'alguns documents requereix una validació, s'ha d' adoptar les mesures que correspongui per preservar la intimitat i garantir el compliment de les normes sobre protecció de dades personals.

3.1.1 Dades estadístiques

3.1.1.1. Portal de Transparència SCG

La consulta del llistat mensual de dades visitades al Portal de Transparència de SCG, proporcionades per l' AOC, i que ens permet fer un anàlisi estadístic, ha estat disponible des de l'últim trimestre del 2016.

Un dels temes que ha suscitat més interès per part de la ciutadania és el relatiu a la informació institucional i organitzativa. És a dir, tota aquella informació relacionada amb la institució, organització política, retribucions i empleats públics, amb un nombre de total de visites de 354. Concretament, els indicadors següents són els més consultats: Relació de llocs de treball, Alts càrrecs i càrrecs eventuais, i per últim, Competències i funcions .

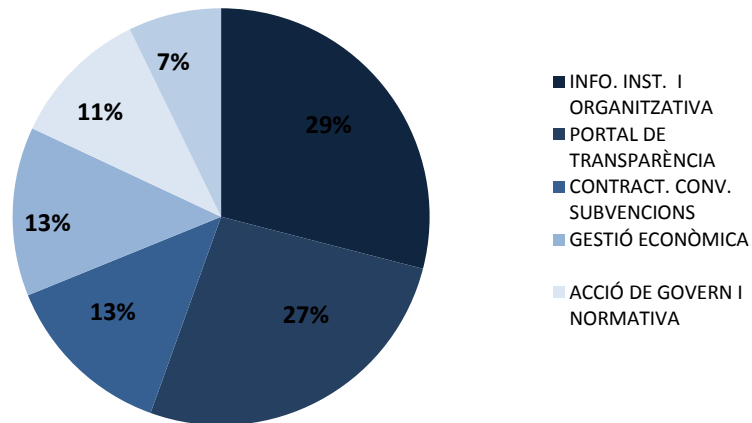
La Taula 2 mostra el nombre de consultes del Portal de Transparència, segons temes.

Taula 2. Nombre de consultes per temes al Portal de Transparència

TEMA	Nº CONSULTES
Informació institucional i organitzativa	354
Portal de Transparència SCG	323*
Contractació, convenis i subvencions	163
Gestió econòmica	160
Acció de govern i normativa	132
Catàleg de serveis i tràmits	88

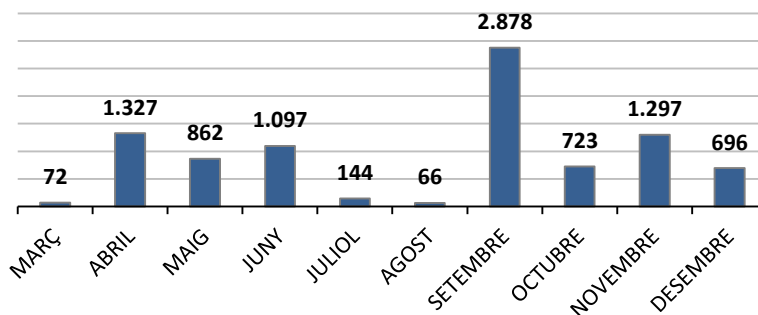
*Aquesta consulta consisteix en entrar a la pàgina principal del portal

**Gràfic 2. Portal de Transparència
Consultes per temes**



A continuació, es mostra l'evolució del nombre total de visites al Portal de Transparència SCG des de la seva disponibilitat, març de 2016.

Gràfic 3. Visites al Portal de Transparència 2016



3.1.1.2. Web municipal de Transparència

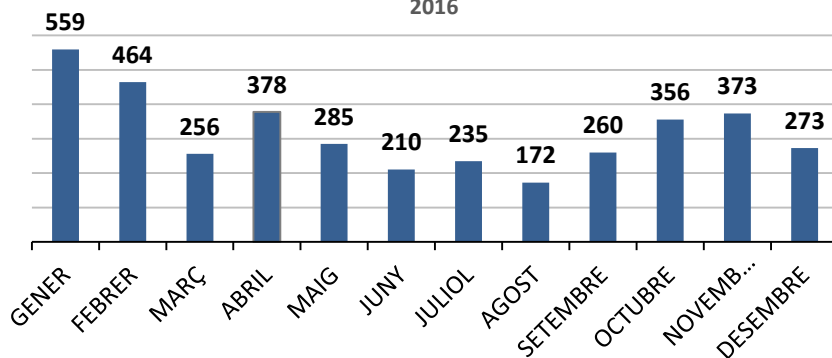
A la web municipal es disposa d' un espai per a la Transparència, <http://www.gramenet.cat/temes/transparencia/>.

Tal i com es mostra a la Taula 3, la informació relativa a la corporació municipal i matèries d'urbanisme i obres públiques són les que han rebut més visites.

Taula 3. Nombre de consultes per temes a la Web municipal de Transparència

TEMA	Nº CONSULTES
Transparència Inici	1467
Bloc Indicadors Transparència i internacional Corporació Municipal	442
Bloc Indicadors Transparència internacional Urbanisme i obres públiques	435
Bloc Indicadors Transparència internacional Contractació	281
Jornada de TR (realitzades 4 febrer 2016)	177
Bloc Indicadors Transparència internacional Ciutadania i societat	85

Gràfic 4. Nombre de visites a la Web municipal de Transparència 2016



L' anàlisi de les dades, tant del Portal de Transparència com la relacionada amb la Web municipal de TR, ens permet concloure que la temàtica més consultada és la relativa a la Corporació municipal, Informació sobre càrrecs electes i personal de l'Ajuntament, sobre l'organització i el patrimoni de l'Ajuntament.

Ahora, en tot dos espais, el nombre de visites més significatiu s'adreça a la pàgina d'inici. Veure Taula 4.

Taula 4. Nombre visites al Portal de Transparència SCG i Web municipal de transparència

	NOMBRE TOTAL VISITES
Portal de transparència SCG	9126
Web municipal transparència	3826

3.1.2 Queixes relacionades amb l' espai web

Durant el 2016, el nombre d'usuaris/ies que han visitat el web municipal ha estat de A través de la Bústia de Queixes i Suggestiments s'ha rebut un total de 21 queixes relacionades amb la Web municipal en general. Veure Taula 5.

Taula 5. Queixes rebudes 2016

QUEIXES	Nº QUEIXES
Informació errònia a la web	6
Error formularis	5
Error web accés a serveis	4
Desenvolupament web no conforme	2
Manquen tramitacions via electrònica	1
No vol utilitzar web	1
Queixa per idioma en web	1
Web inoperativa	1
TOTAL	21

3.2 Dret d'accés a la informació pública

El dret d'accés de la ciutadania a la informació pública està reconegut tant per la Llei estatal com l'autonòmica en matèria de Transparència.

La ciutadania de Santa Coloma de Gramenet pot exercir aquest dret, a través de la Sol·licitud d'accés a la Informació Pública (SAIP), presencialment, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció ciutadana (OIAC), o bé, a través de la web municipal, fer la tramitació en línia mitjançant la identificació electrònica corresponent, <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/>,

L'Ajuntament ha considerat oportú, des de la millora dels processos de gestió documental, unificar totes les peticions rebudes d'informació, incorporant així totes les gestionades al servei d'Arxiu, on un primer criteri és la necessitat d'identificació personal del sol·licitant.

Per altra banda, per tal de facilitar l'accés, a la web municipal de transparència hi ha una adreça electrònica específica, transparencia@gramenet.cat, que permet una comunicació àgil i directe amb la ciutadania.

Actualment, a nivell intern, s'està treballant en la informatització del procés.

3.3 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.

En un primer moment l'Ajuntament va decidir elaborar el Registre de Grups d'interès prenent com a referència el model de la Generalitat de Catalunya, aprovat el 28 de juliol de 2015. Així, l'últim trimestre de 2016 es va constituir un grup de treball per portar a terme el procés de desenvolupament corresponent.

Per altra banda, durant l'elaboració del present informe, concretament el passat 14 de febrer va sortir el Decret Llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de grups d'interès de Catalunya. Aquest decret deroga l'article 45 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

A partir d'ara la Generalitat tindrà la responsabilitat del Registre de Grups d'interès, resta centralitzat, tot i que deixa autonomia local per a decidir si es realitza un de propi o no, sempre que es s'asseguri la interoperabilitat i connexió amb el de la Generalitat.

Davant aquesta nou context, l'Ajuntament decideix aprofitar l'eina tecnològica que proposa la Generalitat, utilitzar per tant el Registre de Grups d'interès existent i estem a l'espera d'instruccions per tal de conèixer el procés d'introducció de les dades i la disponibilitat de la seva explotació per part del municipi.

3.4 Bon govern: Codi ètic

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha participat al grup de treball de la Federació de Municipis de Catalunya, coordinat pel catedràtic Rafael Jiménez Asensio, que ha elaborat un Avantprojecte de Codi de conducta i de bon govern per a càrrecs públics representatius i directiu públics dels governs locals, en compliment amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'article 55.3.

En l'elaboració d'aquest text s'ha comptat amb la participació del CSITAL Catalunya.

Durant el mes de gener de 2017, la Federació de Municipis de Catalunya ha obert un

procediment de consulta sobre aquest text que es posa a l'abast dels ens locals de Catalunya, amb l'objectiu d'ajudar els governs locals en l'elaboració i aprovació d'aquest codi, que preveuen les disposicions legals vigents a Catalunya en matèria de transparència i bon govern.

Per altra banda, en el moment d'impulsar l'elaboració de les cartes de serveis es va considerar necessari incorporar la descripció de la missió, la visió i els valors generals de l'Ajuntament, com a marc d'orientació general per als diferents caps de serveis que havien d'elaborar les seves respectives cartes.

Per aquest motiu s'encarregà al Gabinet de Planificació i Organització una proposta de descripció d'aquest tres conceptes de forma provisional, fins que l'Ajuntament desenvolupi de forma definitiva el seu Marc d'Integritat Institucional. Està previst que aquest marc s'elabori mitjançant un procés participatiu que donarà l'oportunitat d'enriquir aquests termes amb les aportacions de diferents actors locals. Mentrestant i de forma transitòria, en el marc de les cartes de serveis, la proposta de missió, visió i valors de l'Ajuntament és la següent:

Missió

La nostra missió és servir i treballar junts/es per construir una comunitat basada en el bé comú i en el desenvolupament de les persones que viuen i conviuen a la nostra ciutat.

Visió

Volem ser una institució entusiasta i compromesa amb la millora continua dels serveis i polítiques públiques que prestem a la ciutadania, capaç de generar oportunitats de futur i progrés social, econòmic i personal per a tothom.

Valors, amb caràcter general:

- L'honestedat i la dedicació plena, com a distinció principal del nostre comportament col·lectiu.
- La responsabilitat, la integritat i intel·ligència a l'hora d'administrar els recursos públics.
- Una governabilitat basada en el capital humà del municipi, en les capacitats dels i les professionals de l'Ajuntament i del conjunt de la ciutadania.
- I, per últim, com no pot ser d'una altra manera, la cohesió i la convivència que, en una ciutat com la nostra, esdevenen factors claus de desenvolupament i progrés.

3.5 Bon govern: bona administració

3.5.1 Cartes de serveis

La carta de serveis permet donar a conèixer a la ciutadania de Santa Coloma els serveis públics que presta l'Ajuntament, així com les seves condicions d'accés, els compromisos de qualitat, el

seu grau de compliment i els drets i deures dels/les ciutadans/es en qualitat d'usuaris/es de les prestacions públiques locals.

L'Ajuntament, amb l'objectiu de reforçar la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania i la informació pública, ha elaborat, dins d'una primera fase, un recull de trenta-una cartes de serveis, impulsant així la gestió de la qualitat i el compliment de la normativa en matèria de transparència i bon govern, concretament la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència i bon govern, concretament la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència i bon govern, concretament la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència i bon govern.

Tot i que l'obligació, tal com indica l'article 59 de la Llei catalana, és relativa als serveis públics bàsics, des de l'organització es decideix fer-la extensiva a la resta de serveis de l'Ajuntament. Així, es pot parlar d'una classificació de cartes de serveis on el criteri està en funció de a qui va adreçada la carta:

- a) a la ciutadania: Cartes de Serveis EXTERNS
- b) als professionals de l'Ajuntament: Cartes de Serveis INTERNES
- c) aquelles que una part dels seus serveis s'adrecen a la ciutadania i l'altra part als professionals de l'Ajuntament: Cartes de Serveis MIXTOS

Per aquest motiu, donat que el volum de cartes de serveis és significatiu, l'elaboració i posterior aprovació s'ha fet en dos fases. Les cartes compreses en la primera fase han estat aprovades inicialment en el Ple de 28 de novembre de 2016 i durant el primer trimestre de 2017 es procedirà a l'aprovació de la resta de cartes, aproximadament unes trenta més.

El procés es va iniciar amb una formació específica en matèria de cartes de serveis, i amb la finalitat de formar, assessorar i acompanyar en l'elaboració de les diferents cartes.

Per tal de garantir l'abordatge integral del nou model gestió pública, aquest procés s'ha treballat des de la direcció responsable de polítiques de Transparència, juntament amb la direcció de l'àrea de Suport Intern.

3.5.2 Qualitat dels serveis públics: avaluació grau satisfacció

L'Ajuntament, amb l'objectiu d'avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans/nes davant els serveis públics, impulsarà l'any 2017 una avaluació periòdica d'aquests a través d'una enquesta de satisfacció.

Els treballs de disseny i de metodologia s'han dut a terme durant el segon semestre de 2016. Es basa en la implementació d'un sistema d'avaluació dels serveis municipals a través de la realització **d'enquestes de satisfacció**, tractament de resultats i identificació de mesures de millora.

Es tracta d'un qüestionari bàsic de set preguntes, relacionades amb la qualitat de la prestació del servei.

Les dades es recolliran a través d'un total de cinc dispositius, dos tipus columna, dos tipus sobretaula i una Tablet. Aquests dispositius seran itinerants i es distribuiran per la totalitat dels serveis a avaluar, en funció d'una programació anual, amb dates i horari prefixat.

En alguns serveis també serà compatible la realització d'enquestes en format paper i/o telefòniques

Aquest procés ens permetrà conèixer de primera mà l'opinió, percepció i satisfacció dels/les usuaris/es dels serveis municipals, per tal d'orientar l'esforç de millora continua d'aquests serveis.

D'altra banda, el sistema de registre de les enquestes generarà mostres estadístiques diàries, setmanals, mensuals i acumulades per període. Aquest aspecte ens ajudarà a realitzar una valoració a curt i llarg termini sobre les diferents accions de millora.

El projecte té caràcter transversal i la responsabilitat de la seva implementació és compartida i correspon a les següents àrees municipals:

- Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat
- Direcció de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica, Transparència, PAM i Regidoria de Districte.

En principi, durant el 2017 es prioritzarà l'avaluació del grau de satisfacció d'aquells serveis públics bàsics i que hagin inclòs, en les serves cartes, compromisos de qualitat amb aspectes relacionats amb el grau de satisfacció davant el servei prestat.

3.5.3 Col·laboració, Participació i Suggeriments

Tal i com s'ha citat en les diferents cartes, es promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és generar una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015. A modo d'exemple, durant el 2016 s'han fet processos participatius relacionats amb la Moneda local i el Pla d'Acció Municipal(PAM); Fòrums ciutadans per al Pla de mobilitat i urbanisme sostenible (PMUS) i els diferents Consells sectorials relatiu a Educació, Dona, Benestar Social i Cooperació i Solidaritat.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei corresponent.



- Opinions a través de les xarxes socials, genèriques com <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>, o bé específiques de cada servei, assenyalades en cada una de les cartes de serveis.

3.5.4 Queixes i consultes

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggestiments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes relacionats amb els serveis municipals.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic, tal s'indica a cadascuna de les cartes de serveis.

4. Programa de sensibilització

4.1 Adreçat als professionals de l'Ajuntament

En relació a la formació dels professionals sobre la transparència i el bon govern a l'administració local, s'ha assolit els objectius fixats pel 2016.

4.1.1 Objectiu

Fomentar la cultura organitzativa que requereix la implementació de Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

La formació es concreta en tres eixos:

- Marc legal sobre transparència i bon govern.
- Paper de la comunicació pública.
- Principis del bon govern i la gestió de qualitat dels serveis públics.

4.1.2 Accions

Taula 6. Formació dels professionals sobre la transparència

FORMACIÓ (de febrer a maig 2016)				
Tipus	Nombre sessions	Nombre assistents	Adreçat a	Grau de satisfacció gral. mitjana
Jornada de Transparència				
Presentació de la Llei de Transparència catalana i el Programa de Transparència i Qualitat democràtica del municipi.	1	220	*	7,5
Mòdul I				
Conceptes bàsics del Govern Obert: transparència, participació i col·laboració	4	88	**	7,77
Mòdul II				
Planificació estratègica i cartes de serveis participatives	3	27	***	7,62
TOTAL	8	335		

*professionals de l'Ajuntament i ciutadania

**professionals de l'Ajuntament, a nivell directiu, cap de servei/departament, personal tècnic i administratiu.

*** caps de servei/departament

4.2 Adreçat a la ciutadania

L'Ajuntament va compartir el primer dels cicles formatius sobre transparència, la Jornada de Transparència del 4 de febrer de 2016, amb la ciutadania, entitats i professionals de Santa Coloma.

En la mateixa línia, s'han fet notes de premsa al full informatiu i web municipal relacionades amb l'adhesió de l'Ajuntament al Portal de l'Administració Oberta de Catalunya, així com quan s'ha volgut donar compta dels resultats d'avaluació externa, com per exemple Infoparticipa.

5. Avaluacions externes

5.1 Síndic de Greuges

La Llei 19/2014, art. 75.1 , atribueix al Síndic de Greuges la competència per avaluar-ne el compliment.

La primera avaluació es va realitzar a través d'un qüestionari durant el mes de febrer de 2016 i al juliol de 2016, el Síndic va presentar el primer informe d'avaluació de l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, coincidint amb el transcurs d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta. [Informe del Síndic del Greuges 2016](http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=356) (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=356>)

En aquest primer informe, a l'apartat de recomanacions, entre altres punts s'assenyalava la necessitat de difondre el contingut de la llei entre la ciutadania i de forma específica, el dret d'accés a la informació pública. Aquests dos aspectes van ser tractats dins del programa de sensibilització dissenyat des de l'Ajuntament.

Actualment està realitzat l'avaluació de 2016 i en el moment del tancament d'aquest informe no es disposa del resultat corresponent.

5.2 Altres organismes externs

Anualment, la corporació municipal es sotmet a l'avaluació externa d'altres dos organismes externs: Infoparticipa, amb caràcter anual, i Transparència Internacional, amb caràcter bianual.

Respecte a Infoparticipa, al 2016, l'Ajuntament ha obtingut de nou el **Segell InfoParticipa a la qualitat i la transparència de la comunicació pública local, amb el 100% del compliment dels indicadors** (un total de 52, relacionats amb informació dels representats polítics, gestió de recursos col·lectius, recursos econòmics, informació del municipi i eines de participació ciutadana.

Per altra banda, Transparència Internacional, amb data de tancament d'aquest informe, està avaluant l'Ajuntament a través de 80 indicadors, i per tant no es pot comptar amb el resultat d'aquest organisme.

6. Propostes de futur

Durant el 2017 tenim present les línies de treball següents:

Publicitat activa i retiment de comptes

- 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

- Informatització del circuit SAIP (Sol·licitud d'accés a la informació pública).

Bon govern

- 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.
- 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.
- 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 grups de treball específics per a cada un dels blocs de la Llei de transparència, la publicitat activa, el dret d'accés a la informació pública i bon govern, bona administració.

Santa Coloma de Gramenet, 5 d'abril de 2017