



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Informe  
Anual  
2016



ACCÉS A LA  
INFORMACIÓ

Servei de qualitat, transparència i innovació  
MARÇ 2017

## INTRODUCCIÓ

D'acord amb el que estableix la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern, la ciutadania té dret a accedir a la informació pública elaborada per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i a la que està en el nostre poder com a conseqüència de la nostra activitat o de l'exercici de les nostres funcions, inclosa la que ens subministren altres subjectes obligats.

Tot i que les persones tenen dret a accedir a la informació pública sense haver de motivar (justificar) el seu interès, la Llei estableix alguns límits a l'exercici d'aquest nou dret, però s'han de motivar per poder aplicar-los. Al Portal de Transparència hi ha diferents espais que permeten exercir-lo.

Per exercir aquest Dret la persona s'ha d'acreditar i cal que sigui major de 16 anys. En conseqüència, ha de presentar una sol·licitud en el Registre General d'Entrada de l'Ajuntament per qualsevol dels mitjans que ens permeti tenir constància de la seva identitat (de forma telemàtica al nostre web amb signatura electrònica, de forma presencial a l'OMAP o personant-se a una Oficina de Correus).

Per a la gestió de la sol·licitud, la Llei estableix la diferència entre la unitat tramitadora i la unitat responsable propietària de la informació. Com a Unitat Tramitadora s'ha identificat la Unitat de Direcció de l'Àrea de Governança i Ciutadania, a la qual pertany l'equip tramitador.

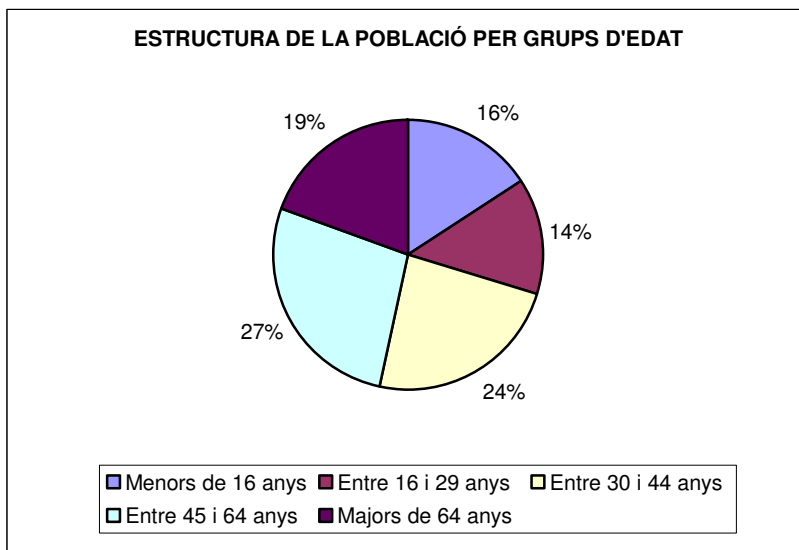
A part, hi ha una Comissió d'Estudi que s'activa per donar suport als i a les caps de les unitats propietàries de la informació. La componen una persona de Serveis Jurídics, una de Comunicació, una d'Organització, una d'Arxiu i Documentació, més el tècnic de l'equip tramitador.

Com més transparents siguem, quanta més informació posem a l'abast de la ciutadania, menys necessitat tindrà d'exercir aquest nou dret. I aquesta precisament és la nostra voluntat.

## Entorn

És un servei adreçat a ciutadans majors de 16 anys. Si tenim en compte només la població de Sant Boi, es dirigeix a una població de 69.215 habitants majors de 16 anys (el 80% de la població):

Segons dades de gener de 2016, de l'Observatori de Ciutat:



Un dels objectius de la Llei de Transparència és assegurar l'autonomia de la ciutadania en la recerca d'informació, mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació.

D'un total de **35.000** llars a Sant Boi, el 80% es poden connectar a internet, ja sigui amb connexions fixes o mòbils. (Enquesta de Condicions de Vida 2013, i el nombre total d'habitatges del Padró de l'Impost de Béns Immobles.)

Com a resultat de l'enquesta de gener de 2014 "Enquesta ciutadana sobre l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació TIC a Sant Boi", el 97% dels joves d'entre 16 i 30 anys utilitzen internet a diari. Mentre que només el 15,8% dels majors de 64 anys l'han utilitzat en alguna ocasió.

Igualment, d'un total de 352 persones entrevistades, el 30% havien visitat el web durant el mes anterior a l'entrevista, majoritàriament per a buscar informació sobre el municipi.

## Característiques del servei

L'accés a la informació es configura com un sistema multiaccés:

1. Consultes directes al Web / Portal de transparència
2. Peticions sense signatura digital mitjançant el Servei T'escoltem
3. Consultes d'expedients centralitzades a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic
4. Consultes d'informació ateses directament per les diferents unitats de l'Ajuntament
5. Exercici del dret d'accés a la informació

## Difusió del servei

No hi ha hagut una difusió específica durant el 2016.

## SISTEMA D'INDICADORS: ACCÉS A LA INFORMACIÓ

El sistema d'indicadors en aquest cas, pretén validar que l'Accés a la Informació de la ciutadania s'assegura amb el compliment dels següents **fonaments i que es poden entendre com els 4 paràmetres de qualitat:**

1. Publicitat activa: autonomia de la ciutadania per accedir de forma directa a la informació, des del Web / Portal de Transparència Municipal
2. Eina d'influència cultural a l'organització i en la ciutadania
3. Mecanismes de garantia del compliment dels preceptes de la Llei de Transparència
4. Fons de gestió del coneixement

## 1. PUBLICITAT ACTIVA

Com s'esmentava de forma prèvia, l'accés a la informació es configura com un sistema multiaccés:

1. Consultes directes al Web / Portal de transparència
2. Peticions sense signatura digital mitjançant el Servei T'escoltem
3. Consultes d'expedients centralitzades a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP)
4. Consultes d'expedients ateses directament per les diferents unitats de l'Ajuntament
5. Exercici del dret d'accés a la informació

L'accés directe de la ciutadania a la informació publicada al web / portal de transparència, s'entén que és la publicitat activa. La informació és reutilitzable per totes les persones que accedeixin, amb la condició de no desnaturalitzar la informació, no alterar el contingut, i sempre amb la citació de les fonts.

La publicitat activa es tracta d'una informació agrupada en unes categories definides per la Llei 19/2014 i que l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat publicarà de forma periòdica, actualitzada, senzilla i clara per garantir la transparència de la seva activitat, permetent que la ciutadania pugui realitzar un control de l'acció de govern, així com crear valor econòmic o social a partir d'aquesta.

L'any 2016 el web municipal va rebre un total de **2.068.294** visites a les seves pàgines.

El Portal de Transparència es configura com un espai del web municipal, que reuneix informació actualitzada sobre l'activitat a l'Ajuntament, els seus responsables polítics i tècnics, el pla de govern, el pressupost, els contractes públics, l'oferta d'ocupació, informació sobre ajudes i subvencions, el codi ètic, els processos participatius...

De la resta de vies d'accés a la informació, i del total de consultes fetes, només hi ha **43 consultes que els ciutadans podrien haver consultat directament al web**, la resta d'informació es pot considerar que no és informació pública.

Respecte de les consultes d'expedients ja sigui a l'OMAP o als diferents departaments, no disposem d'informació. A més, es pot entendre que no es tracta d'informació d'interès públic. Tot i això, com a dada orientativa, l'OMAP va atendre (on una part és consulta i una altra tramitació):

**De forma presencial: 65.350 atencions.**

**Per telèfon: 13.309 trucades**

**Tramitació Web: 7.375 peticions**

Per afavorir l'autonomia de la ciutadania, constantment s'incorpora informació al Portal de Transparència del web municipal. A finals de l'any 2016 ja es disposava del **75 %** de la informació prevista a la Llei 19/2014.

Si més no, i durant aquest període han estat poques les peticions d'informació que es poden considerar informació d'interès públic: dels **282** expedients de Dret d'Accés només en **32** es poden considerar informació d'interès públic ( un **11,3..%**).

## 2. EINA D'INFLUÈNCIA CULTURAL

### 2.1. Eina d'influència a l'Organització

Amb la Llei de Transparència, entre d'altres, es pretén introduir un canvi en la cultura administrativa que permeti que la ciutadania pugui tenir un coneixement i una informació àmplia de l'organització interna de l'Administració, dels elements més determinants d'acord amb els quals pren les decisions, i els motius que justifiquen la seva actuació, incloent-hi els compromisos econòmics que això comporta.

Amb aquesta orientació l'Ajuntament inicia el desplegament de la llei a nivell intern afectant tota l'estructura. Un desplegament que impactarà tots els àmbits, processos, procediments, etc.

Per al coneixement de la llei, s'han realitzat diferents processos formatius a càrrecs polítics i directius, a la vegada que s'ha realitzat una immersió més profunda per part del comandaments responsables de les diferents unitats propietàries de la informació (3 sessions formatives als caps de les unitats).

En la gestió dels **282** expedients de Dret d'Accés que han estat gestionats l'any 2016, han participat:

- **17** unitats orgàniques diferents, on destaquen:
  - . Arxiu i Documentació amb la tramitació de **184** expedients ( 64,7% del total)
  - . Servei de Recursos Humans amb la tramitació de **24** expedients ( 8,4% del total)
  - . Departament de Protecció de la Legalitat amb la tramitació de **17** expedients (6% del total).
  
- S'han celebrat **33** reunions de la Comissió d'estudi per consensuar criteris de gestió i donar assessorament a les unitats propietàries de la informació.

Si bé aquestes són les primeres mesures per afavorir el canvi cultural a l'organització, posteriorment hem continuat amb el desplegament de la llei que entre d'altres suposa:

- Rendició de comptes a nivell polític:
  - . Quinzenalment al Regidor de Transparència.
  - . Puntualment a la Junta de govern.
  
- Rendició de comptes a nivell directiu:
  - . Setmanalment al Director de l'Àrea de Governança.
  - . Puntualment segons necessitats a d'altres espais de direcció.

## 2.2 Eina d'influència en la cultura ciutadana

Si el desplegament de la llei està tenint i tindrà un impacte en la cultura de l'organització, en paral·lel s'obren tota una sèrie d'oportunitats que es podrien resumir en un major **empoderament de la ciutadania** en relació a l'administració. Aquest empoderament intrínsec a la llei, encara no és possible d'avaluar degut al poc temps de desplegament de la llei.

Si aquesta fase inicial ha estat enfocada a l'adaptació de l'organització als requeriments de la llei, la difusió per a què la ciutadania la faci seva encara és minsa. Si bé s'està fent un gran esforç en actualitzar i publicar la informació al Portal de Transparència, hem de posar en marxa de manera permanent les eines habituals de difusió de l'Ajuntament (Viure Sant Boi, Radio Sant Boi, web...) per a fer una més ampla difusió, i per tant un major coneixement per part de la ciutadania.

En el moment que una persona vol accedir a informació pot accedir a la fitxa d'atenció al públic, la qual explica tots els requeriments per a exercir el dret a la informació. Si es dirigeix directament al personal de l'OMAP, aquest discrimina entre el que és publicitat activa, del que és informació a persones interessades amb expedients en tràmit, del que és exercici del dret a la informació; derivant en cada cas al tipus de gestió que correspon. Si més no, es té en compte que el ciutadà "No" té l'obligació d'invocar expressament l'exercici d'aquest dret

L'any 2016 es van presentar **411** peticions d'informació entre T'escoltem i Dret d'Accés a la informació:

- **282** relacionades amb Dret d'Accés (totes amb acreditació de la identitat, d'aquestes **23** per registre electrònic).
- **129** relacionades amb Servei T'escoltem.

D'altra banda, que només hagi estat efectuada 1 petició de concreció entre totes les sol·licituds rebudes, i que només un expedient hagi estat resolt per desistiment, ens fa pensar que part de la ciutadania que ha fet servir el dret d'accés a la informació és força coneixedora dels tràmits administratius del nostre Ajuntament.

Dels 282 expedients de Dret d'Accés **73 (25,8..%)** són de fora de Sant Boi, i l'índex de recurrència és de **1,32** peticions per ciutadà.

### 3. MECANISMES DE GARANTIA

Com diu la llei, l'establiment d'uns mecanismes de garantia per reforçar-ne el contingut jurídic i obligacional, permet que no estiguem parlant de només una declaració de bones intencions.

I com dèiem a l'apartat anterior, un mecanisme de garantia emprat és que des de l'Ajuntament es facilita assessorament i assistència al sol·licitant d'accés a la informació. És des de l'OMAP en primera instància i de forma més puntual des de l'equip de suport a la unitat tramitadora, des d'on es realitza de manera sistemàtica aquest suport.

Valorem positivament el desplegament de la llei al nostre Ajuntament si tenim presents les dades següents on les "incidències" han estat mínimes:

De les **411** peticions d'informació que es van presentar l'any 2016 entre T'escoltem i Dret d'Accés a la informació, s'han resolt favorablement totes. S'han utilitzat diferents mitjans pel lliurament de la documentació:

- Per correu electrònic - **195** casos (85 del Dret d'Accés, 110 pel T'escoltem)
- Per correu ordinari - **31** casos
- Lliurament a l'OMAP - **185** casos (tots pel Dret d'Accés)

En el cas del lliurament de còpies a l'OMAP, l'expedició de còpies són les úniques que tenen el preu de 0,5 €. Cal revisar les que s'envien per correu electrònic i correu postal (95), les quals també suposen en qualsevol cas escaneig o fotocòpia de la documentació i per tant un cost.

Dels **282** expedients de Dret d'Accés, les formes de resolució han estat les següents:

- Lliurament al moment - **129 (45,7%)**
- Lliurament no moment sense intervenció de la comissió d'estudi - **120 (42,5%)**
- Lliurament no moment amb intervenció de la comissió d'estudi - **24 (8,5 %)**
- Lliurament parcial - **2 (0,7%)**
- No admetre a tràmit: - **2 (0,7%)**
- Inadmissió - **4 (1,4%)**
- Denegació - **1 (0,3 %)**
- Derivació a una altra administració pública - **0**

El procediment del Dret d'Accés a la informació està molt detallat a la llei i per tant hem d'assegurar tant els terminis de tramitació com la correcta resolució dels expedients. En aquest sentit val a dir que el temps mitjà de resposta ha estat de 6,8 dies, molt per sota del límit permès que és de 30 dies naturals.

Finalment, un altre mecanisme de garantia és la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació pública que és l'organisme encarregat de resoldre els conflictes, i configurar al mateix temps una línia doctrinal sobre l'aplicació dels límits que poden excloure o restringir el dret d'accés. La llei determina que aquesta comissió pugui adoptar les seves decisions en forma de resolució o bé mitjançant acord de mediació si les parts en conflicte així ho demanen i ho accepten.

En el nostre cas el nombre de reclamacions davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la informació pública (CGAIP) ha estat de **4** expedients, per als quals la persona reclamant no va voler acollir-se al procediment de mediació que ens oferia la CGAIP. La resolució de la CGAIP ha estat finalment favorable a aquesta persona.



## 4. FONS DE GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

### 4.1 Criteris de gestió a disposició de tot el personal de l'Ajuntament:

- Manual de procediment del Dret d'Accés a la Informació
- Operativa del gestor d'expedients del Dret d'Accés a la Informació
- Fitxa d'atenció al públic publicada en el web/portal de transparència, i de suport a l'atenció al públic de l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic.
- Repositori de criteris de gestió en funció del tipus d'informació sol·licitat

Actes de policia/inspecció en espectacles públics i activitats recreatives

Denúncies ciutadanes

Disciplina urbanística i d'activitats (X213)

Dret d'accés a la informació. Identificació de la persona sol·licitant

Informació a petició d'altres institucions

Llicències d'obres (X124, X125, X126, X127)

Llicències d'ocupació de la via pública (X168, X169, X176, X318)

Llicències municipals d'activitats (X208, X207...)

Nòmines de l'equip polític

Peticions del servei T'Escoltem

Documentació degudament anonimitzada

### 4.2 Gestor d'expedients

Eina que permet per assegurar el seguiment del procediment, l'obtenció d'indicadors i el control de la gestió. Integrat amb el registre general d'entrada, amb la gestió d'acords i amb el portal de transparència.

### 4.3 Tractament de les peticions d'informació que es consideren – Informació Pública:

Amb totes les peticions/consultes que s'entenen com a informació pública, es fa una gestió de despersonalització de les peticions, revisió d'ortografia i de gramàtica, annex de l'URL en la qual es troba publicada la informació (si és necessari). El resultat d'aquesta gestió suposa la publicació automàtica de la informació al Portal de Transparència.

### 4.4 Estadístiques del Portal de Cerques

Són vistes predefinides que apliquen filtres en funció de les necessitats, actualment es poden consultar:

- expedients que han estat valorats per la comissió d'estudi
- expedients per unitat orgànica
- expedients per tipus de resolució
- expedients per via de notificació
- peticions d'expedients per titular
- expedients per any i mes