



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Informe  
Anual  
2015



ACCÉS A LA  
INFORMACIÓ

Servei de qualitat, transparència i innovació  
MAIG 2016

## INTRODUCCIÓ

L'aprovació el dia 29 de desembre de 2015 de la llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, ha estat una oportunitat de continuar treballant a la nostra organització per la transparència com a eina de millora en la gestió i en el servei a la ciutadania. Al llarg de l'any 2015 s'ha desenvolupat el projecte d'implantació de les seves disposicions, que estan suposant canvis que ens van afectant a tots.

D'acord amb el que estableix la llei, 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.

Hem de tenir present que ja estàvem donant informació, per exemple quan la demanaven a través del servei T'Escoltem. El principal canvi que ha suposat respecte a la situació anterior és que les persones tenen dret a accedir a la informació pública sense haver de motivar (justificar) el seu interès. No obstant, la Llei estableix alguns límits a l'exercici d'aquest nou dret, però s'han de motivar per poder aplicar-los. Aquest Dret va entrar en vigor l'1 de juliol, tot i que a Sant Boi es va posar en marxa el procés el dia 25 de maig. 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 en 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.

Apart, hi ha una Comissió d'Estudi que s'activa per donar suport als i 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.

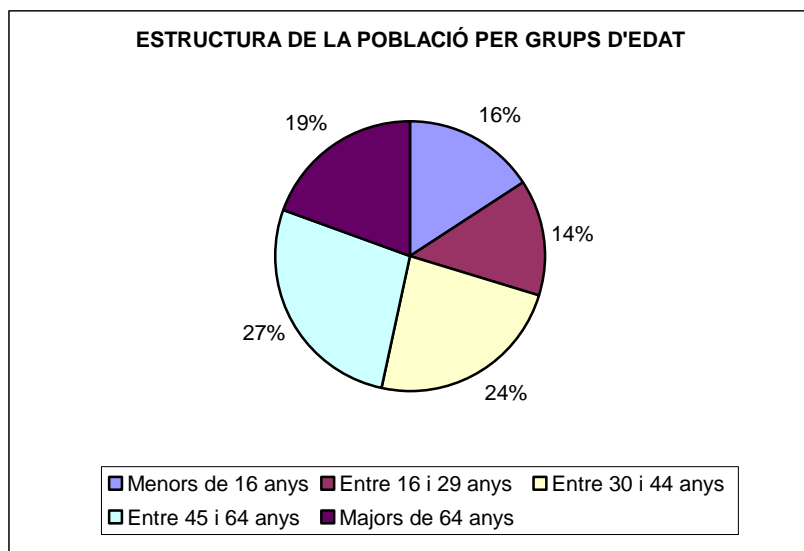
Com més transparents siguem, quanta més informació posem a l'abast de la ciutadania, menys necessitat tindrà d'exercir aquest nou dret. I aquesta precisament és la nostra voluntat.

L'any 2015 ha estat un any de posada en funcionament i d'encaix en l'organització que continuarà l'any 2016.

## 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 69.283 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 ho 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 en 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

L'únic canal que no existia és el cinquè, l'organització interna del qual s'ha configurat per a assegurar el compliment de les prescripcions de la llei:

### Unitat tramitadora

Deponent del Servei de Qualitat, Transparència i Innovació dins l'àrea de Governança i té la funció de vetllar pel la correcta gestió dels expedients i a per aquests efectes disposa de dues persones adscrites a temps parcial.

Tasques assignades:

La persona identificada com a responsable de la tramitació s'encarrega de garantir l'ordenació i la celeritat dels expedients, fent seguiment i assegurant el compliment dels terminis de tramitació. L'altra, s'encarrega de donar suport administratiu.

Ambdues fan l'assessorament necessari a la resta de l'organització per assegurar el coneixement del procediment i la gestió de l'eina.

En general ha suposat un dedicació aproximada d'1/3 de la jornada laboral.

No s'ha fet cap inversió o desenvolupament tecnològic específic per a la gestió (utilitzant les eines corporatives ja existents a l'Ajuntament: registre general d'entrada, gestor d'expedient, gestió d'acords, gestió documental...). I no hi ha un pressupost específic assignat per a l'exercici 2016.

### Equip de suport a la unitat tramitadora i a les persones propietàries de la informació

S'ha creat una comissió d'estudi, de la qual formen part (a més de la persona responsable de la tramitació) una persona d'Organització i Qualitat, una de Serveis Jurídics, una d'Arxiu i Documentació i una de Comunicació, 4 persones amb una dedicació puntual que va en funció de les necessitats derivades de la gestió de peticions d'informació sol·licitades.

### Unitats propietàries de la informació

Són susceptibles de participar en el procés totes les unitats orgàniques de l'Ajuntament (actualment hi ha identificades 70 diferents). La seva dedicació és puntual en funció de les sol·licituds presentades.

### **Difusió del servei**

El mes de maig es va debatre el tema al fòrum de La Cuina amb un total d'11 àmbits representats. S'ha fet una publicació al Viure Sant Boi (Estiu 2015).

Es van impartir 3 sessions formatives als caps de les unitats.

També es van impartir sessions formatives més específiques a la unitat tramitadora, a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic i a Arxiu i Documentació.

## 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 en 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 es mencionava anteriorment, 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 en 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 citant 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 2015 el web municipal va rebre un total de **338.924 visites**.

El Portal de Transparència no s'ha activat fins primers de gener de 2016. És 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 **25 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: 68.811 atencions.**

**Per telèfon: 14.948 trucades**

**Tramitació Web: 7.424 peticions**

Per afavorir l'autonomia de la ciutadania, constantment s'incorpora informació al web municipal, l'any 2015 ja es disposava del 61,3% de la informació prevista a la Llei 19/2014. A més, les resolucions del dret d'accés resoltes positivament, i que siguin informació pública, comencen a publicar-se a inicis de 2016.

Si més no, i durant aquest període han estat poques les peticions d'informació que es poden considerar informació d'interès públic: dels 169 expedients de Dret d'Accés només en 12 es poden considerar informació d'interès públic ( un 7,1..%).

## 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 a tota l'estructura. Un desplegament que impactarà a tots els àmbits, processos, procediments, etc.

A tal efecte s'han realitzat diferents processos formatius, per al coneixement de la llei 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 169 expedients de Dret d'Accés que han estat gestionats l'any 2015, han participat:

- 28 unitats orgàniques diferents, on destaquen:
  - . Arxiu i Documentació amb la tramitació del .137 ( 49,2% dels expedients)
  - . Unitat de Llicències d'Activitats i Via Pública amb la tramitació del ..35.( 12,5% dels expedients)
  - . Departament de Protecció de la Legalitat amb la tramitació del 25 ( 8,9 % dels expedients)
- Han participat 45 persones de l'organització, amb major o menor implicació
- S'han celebrat 18 reunions de la Comissió d'estudi per consensuar criteris de gestió i donar assessorament al les unitats propietàries de la informació.
- 79 correus electrònics d'assessorament i control de gestió a les unitats propietàries de la informació, per al seguiment del bon desenvolupament dels expedients.

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.
  - . 2 vegades 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.

Fruit de les reunions i deliberació dels casos presentats a la Comissió d'estudi del dret d'accés a la informació, aquesta comissió ha fitxat nous criteris d'actuació relacionats a les següents 10 temàtiques:

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

## 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 com dèiem, els resultats encara no són evidents en aquest inici, des de l'Ajuntament s'estan fent i es faran més esforços per donar-la a conèixer.

Si aquesta fase inicial ha estat enfocada a l'adaptació de l'organització als requeriments de la llei, la difusió per a que la ciutadania la faci seva encara és minsa. 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 2015 es van presentar 272 peticions d'informació entre T'escoltem i Dret d'accés a la informació:

- 169 relacionades amb Drets d'accés (totes amb acreditació de la identitat, d'aquests 5 per registre electrònic).
- 103 relacionades amb Servei T'escoltem (2 amb acreditació de la identitat en registre presencial, i la resta sense acreditació). Del total, 40 són respostes elaborades des de diferents unitats de l'Ajuntament i 63 directament des de l'OMAP.

D'altra banda, dir que només ha 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 bastant coneixedora dels tràmits administratius del nostre Ajuntament.

Dels 169 expedients de Dret d'accés 47 (.27,8..%) són de fora de Sant Boi, i l'índex de recurrència és de 1,21 peticions per ciutadà.



### 3. MECANISMES DE GARANTIA

Com diu la llei, l'establiment d'uns mecanismes de garantia per a reforçar el contingut jurídic i obligacional de la mateixa, 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.

Fruit del desplegament de la llei al nostre Ajuntament, valorem positivament el mateix si tenim presents les dades següents on les "incidències" han estat mínimes:

De les 272 peticions d'informació que es van presentar l'any 2015 entre l'escoltem i Dret d'accés a la informació, s'han resolt favorablement 265, i el lliurament de la documentació ha sigut de diferents maneres: De les quals:

Envio correu electrònic - 122 casos (30 del dret d'accés, 92 pel T'escoltem)  
Envio correu ordinari - 16  
Lliurament en OMAP - 127 (tots pel dret d'accés)

En el cas del lliurament de còpies en 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 (138), les quals també suposen en qualsevol cas escaneig o fotocòpia de la documentació.

Dels 169 expedients de Dret d'Accés, les formes de resolució han sigut les següents:

Lliurament al moment - 83 (49%)  
Lliurament no moment sense intervenció de la comissió d'estudi - 68 (40%)  
Lliurament no moment amb intervenció de la comissió d'estudi - 11 (6 % )  
Lliurament parcial - 2 (1,1%)  
Inadmissió - 3 ( 1,7%)  
Denegació - 2 (1,1 %)  
Derivació a una altra administració pública - 2 (1,1 %)

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 14,69 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 1 expedient, per al qual 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 '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

### 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 sentenen 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 aplica 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

# FITXA RESUM

## DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

JULIOL-DESEMBRE 2015

### 169 Expedients Dret d'accés a la informació:

- Unitats orgàniques participants: 28 ( d'un total de 70).
- Principals unitats on es demanda informació :
  - Arxiu i documentació : 49%
  - U. Llicències d'Activitats i Via Pública : 12,5 %
  - Departament de Protecció de la Legalitat : 8,9 %
- Només 12 han estat informació d'interès públic susceptible de publicar al Portal de Transparència (7,1%).
- Reunions Comissió d'estudi Dret d'accés a la informació : 18
- Expedients presentats via registre electrònic . 5
- Expedients en els que ha estat necessari concreció de la sol·licitud: 1
- Peticions de ciutadans de fora de Sant Boi: 47 (27,8 %)
- Index de recurrència : 1,21 peticions per ciutadà.
- Vies comunicació emprades dels expedients resolts favorablement :
  - Enviament correu electrònic : 30
  - Correu postal : 12
  - Lliurament OMAP : 127
- **Formes de resolució del Dret d'accés:**
  - Lliurament al moment : 83 (49 %).
  - Lliurament **no** al moment sense intervenció Comissió d'estudi : 68 ( 40%).
  - Lliurament no moment amb Comissió d'estudi : 11 ( 6%)
  - Lliurament parcial: 2 ( 1,1 %).
  - Inadmissió: 3 ( 1,7 %).

- Denegació: 2 ( 1,1 %).
- Derivació a una altra administració: 2 ( 1,1 %).
- Temps mitjà de resposta : 14,69 dies ( límit permès 30 dies)
- Reclamació a la Comissió de Garanties del Dret d'accés a la informació: 1