



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Informe anual 2018

Dret d'accés a la informació



Servei de Qualitat, Transparència i Innovació
MARÇ 2019

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 al 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.

Les persones tenen dret a accedir a la informació pública sense haver de motivar (justificar l'exercici d'aquest dret) tot i que la motivació de la demanda pot orientar l'obtenció de la informació sol·licitada. La denegació de la informació sí que s'ha de motivar ja que la Llei estableix alguns límits a aquest accés o com a mínim, en cas de correspondre la denegació als supòsits de desestimació descrits a la Llei, n'hi haurà prou en enumerar-los. També es pot donar el cas de tenir un accés parcial a la informació, precisament per protegir dades que la Llei de forma expressa classifica com a informació protegida. Al Portal de Transparència hi ha diferents espais que permeten la petició del Dret d'Accés.

Per exercir aquest Dret la persona s'ha d'acreditar i cal que sigui més gran de 16 anys. En conseqüència, ha de presentar una sol·licitud al 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 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 i actua com a garant del dret d'accés a la informació a nivell local. La componen una persona de Serveis Jurídics, una de Comunicació, una d'Organització, una d'Arxiu i Documentació, més la persona tècnica de l'equip tramitador.

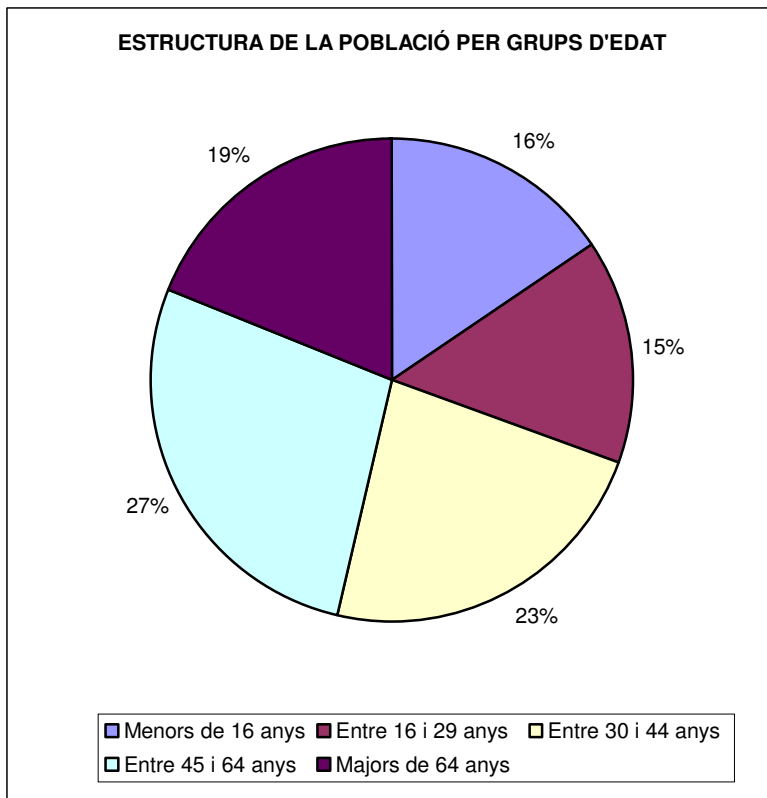
Com més transparents siguem, quanta més informació posem a l'abast de la ciutadania, menys necessitat tindrà d'exercir aquest nou dret. I aquesta precisament és la nostra voluntat.

Entorn

Si tenim en compte només la població de Sant Boi, el servei s'adreça a una població de 69.960 habitants més grans de 16 anys (el 84,4% de la població):

Segons dades de desembre de 2018, 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. L'extensió de l'ús de les noves tecnologies augmenta any rere any i facilita per tant l'accés a la informació.



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 2018.

INDICADORS DE RESULTATS DE L'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

L'accés a la Informació de la ciutadania s'assegura amb l'assoliment dels següents **fonaments que podem entendre com a 4 paràmetres que configuren el sistema de qualitat que ha de regir la relació entre l'administració i les persones que en són la causa i l'objecte de la seva raó de ser:**

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

1. PUBLICITAT ACTIVA

Com s'esmentava en la definició de les 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 (OMAP)
4. Consultes d'expedients ateses directament per les diferents unitats de l'Ajuntament
5. Exercici del dret d'accés a la informació

La publicitat activa es troba dins del Portal de Transparència i s'accedeix des del Web. Es tracta d'una informació agrupada en unes categories definides per la Llei 19/2014 i que l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat publica al Portal de Transparència 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. 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.

L'any 2018 el web municipal va rebre un total de **1.883.935** visites a les seves pàgines i va tenir **323.429** usuaris que van iniciar sessió.

El Portal de Transparència 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...

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 publicable. Tot i això, com a dada orientativa, l'OMAP va atendre (on una part és consulta i una altra tramitació):

De forma presencial: **52.981 atencions.**

Per telèfon: **16.089 trucades**

Tramitació Web: **7.008 peticions**

Per afavorir l'autonomia de la ciutadania, es va incorporant informació al Portal de Transparència. A finals de l'any 2018 ja es disposava del **90%** 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 publicable al Portal de Transparència: dels **373** expedients de Dret d'Accés només en **11** es poden considerar informació publicable d'interès per la ciutadania (un **2,9%**).

2. EINA D'INFLUENCIA 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 continua el desplegament de la llei a nivell intern afectant tota l'estructura, tots els àmbits, amb la modificació de processos, procediments, etc.

Per al manteniment del Portal, s'han realitzat diferents assessoraments als responsables de la informació per tal de penjar la documentació amb el tràmit d'informació pública on es posa al servei de la ciutadania la informació relativa als expedients que requereixen d'un període d'exposició. Es va plantejar d'activar cada departament pel que fa a l'assumpció de la responsabilitat en l'actualització i control de la publicació; aspecte que es materialitza durant 2018.

En la gestió dels **373** expedients de Dret d'Accés que han estat gestionats l'any 2018, han participat:

- **23** unitats orgàniques diferents d'un total de **77**, on destaquen:
 - Arxiu i Documentació amb la tramitació de **243** expedients (**65,1%** del total)
 - Servei de Recursos Humans amb la tramitació de **22** expedients (**5,9%** del total)
 - Departament de Protecció de la Legalitat amb la tramitació de **19** expedients (**5,1%** del total)
 - Llicències d'obres i activitats amb la tramitació de **16** expedients (**4,3%** del total).

- S'han celebrat **16** 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 continuem 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 més **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. Tot i això es fan passos per tal de fer més accessible la informació a la ciutadania. Per exemple, s'ha creat l'espai T'Escoltem que apropa la informació sobre els temes més proposats i els suggeriments rebuts a través del T'Escoltem i que es poden trobar en un apartat específic del Portal de Transparència.

S'està fent un gran esforç en actualitzar i publicar la informació al Portal de Transparència, La revisió dels diferents apartats i la publicació dels Tràmits d'Informació Pública són fruit d'aquesta millora permanent. També es planteja 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 2018 es van presentar **491** peticions d'informació entre T'escoltem i Dret d'Accés a la informació:

- **373** relacionades amb Dret d'Accés (totes amb acreditació de la identitat, d'aquestes **44** per registre electrònic).
- **118** relacionades amb Servei T'escoltem.

Dels **373** expedients de Dret d'Accés **95 (25,5%)** són de fora de Sant Boi, i l'índex de recurrència és de **1,4** peticions per ciutadà.

3. MECANISMES DE GARANTIA

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

Un mecanisme de garantia emprat és que des de l'Ajuntament es facilita assessorament i assistència al sol·licitant d'accés a la informació des del moment que efectua el registre de la demanda tal i com comentàvem a l'apartat anterior. És des de l'OMAP en primera instància i de forma més puntual des de la Comissió d'Estudi, des d'on es realitza de manera sistemàtica, el suport a la unitat tramitadora.

Tot i així, si la ciutadania creu insuficient o no està d'acord amb la informació lliurada a través de la resolució expressa o presumpte de la seva demanda, pot fer recurs de reposició davant l'òrgan que les ha dictades.

De les **491** peticions d'informació que es van presentar l'any 2018 entre T'escoltem i Dret d'Accés a la informació, s'han resolt favorablement **405**. S'han utilitzat diferents mitjans pel lliurament de la documentació:

- Per correu electrònic - **273** casos (**155** del Dret d'Accés, **118** pel T'escoltem)
- Per correu ordinari – **4** casos
- Lliurament a l'OMAP - **128** casos (tots pel Dret d'Accés)

Dels **367** expedients de Dret d'Accés que s'han resolt, les formes de resolució han estat les següents:

- Derivació a una altra administració pública - **2 (0,54%)**
- Lliurament al moment - **264 (71,9%)**
- Lliurament no moment sense intervenció de la comissió d'estudi - **86 (23,1%)**
- Lliurament no moment amb intervenció de la comissió d'estudi - **5 (1,3%)**
- Lliurament parcial - **2 (0,54 %)**
- No admetre a tràmit: - **0**
- Inadmissió – **3 (0.82%)**
- Denegació - **1 (2,7%)**
- Altres que impliquen millora de la gestió – **4 (1,1%)**

El procediment del Dret d'Accés a la informació està molt detallat a la llei i per tant hem de garantir 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 **19,57** dies, molt per sota del límit permès que és de 30 dies naturals.

També la persona interessada pot efectuar una reclamació tant de les resolucions expresses o presumptes dictades per l'Ajuntament com de la resolució dels recursos de reposició, davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació, organisme depenent de la Generalitat 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. Aquestes reclamacions poden ser resoltes amb el procediment de mediació si les parts en conflicte així ho demanen i ho accepten, o amb el procediment ordinari amb resolució. Les resolucions de la Comissió posen fi a la via administrativa i es poden impugnar davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

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 **3** 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 en dos casos a l'Ajuntament i en l'altre a la persona.

L'Ajuntament haurà de vetllar per complir les resolucions de la Comissió.

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