Transparència 2022
Informe d'avaluació del dret d'accés a la informació
Ajuntament de Vic
Categoria: Administració local - Ajuntaments - De 20.001 a 50.000 habitants

SÍNDIC
EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Una administració **accessible**

La sol·licitud es pot presentar per via electrònica?	☺
Hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) específic?	☺
S'ha accedit al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública en menys de quatre clics?	☺
La sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar de manera presencial?	☺
La identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat?	☺
El motiu de la sol·licitud és obligatori?	☺
El formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica?	☺
Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi?	☺

Fortaleses

- Incorporar un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi és una bona pràctica administrativa que garanteix la identificació i l'accés de manera ràpida i directa a l'exercici dels drets de la ciutadania.
- En la línia de fomentar l'accessibilitat, és una bona pràctica que les persones puguin accedir a la sol·licitud només en tres clics per evitar que abandonin la pàgina. L'estructura i els sistemes de navegació esdevenen elements en el disseny web que també determinen la importància d'uns continguts o tràmits respecte d'uns altres. En aquest sentit, el sistema de navegació facilita l'accés de la ciutadania al tràmit.
- La normativa en matèria d'administració electrònica afavoreix l'ús de mitjans electrònics per a la tramitació administrativa. En un context com l'actual, el fet de poder tramitar qualsevol sol·licitud -i, en particular, la sol·licitud d'accés a la informació pública- mitjançant un formulari específic preferentment a una instància genèrica garanteix l'exercici efectiu dels drets.
- Tant la Llei 19/2014 com el Decret 8/2021 promouen l'ús de mitjans electrònics no només en la publicitat activa, sinó en la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, entre d'altres. A més, el fet de disposar d'un formulari específic facilita que la ciutadania tingui les opcions previstes i ajustades a la normativa vigent i que es garanteixi el compliment dels seus drets, ja que no se l'obliga a conèixer específicament la normativa per identificar els elements que s'han d'incloure en el formulari.
- El fet que la tramitació sigui electrònica no implica que les persones no puguin tramitar els seus expedients de manera presencial, mitjançant cita prèvia o de manera no programada.
- Habilitar sistemes d'identificació amb nivells de seguretat baix (com ara l'idCAT Mòbil amb registre telemàtic o la Cl@ve PIN de nivell bàsic), entre d'altres, garanteix la possibilitat de poder sol·licitar l'accés a la informació pública a un nombre més alt de persones.
- Les sol·licituds d'accés a la informació pública han de poder acceptar sistemes d'identificació electrònica per garantir la identitat de la persona interessada i eliminar la possibilitat de poder formular sol·licituds anònimes.
- A diferència d'altres administracions, aquest ens no inclou el motiu de la sol·licitud com a obligatori, tal com estableixen la Llei i el Decret, de manera que es garanteix que es requereix la informació necessària a la sol·licitud i no s'obliga a haver de donar resposta a requeriments no preceptius.

La notificació de recepció conté el dia de la recepció?	☺
La notificació de recepció conté l'òrgan responsable de resoldre?	☹
La notificació de recepció conté la data màxima per resoldre?	☹
La notificació de recepció conté el sentit del silenci administratiu?	☹
La notificació de recepció conté la persona responsable de tramitar?	☹
Es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent?	☺
L'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa?	☺
La notificació de recepció conté la informació sobre recursos?	☹
S'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada?	☺
La informació lliurada es correspon amb la sol·licitud?	☺

Fortaleses

- La voluntat de la normativa en matèria de transparència és que la ciutadania, finalment, obtingui la informació que demana, sempre tenint present els límits establerts. En aquest sentit, el fet que la informació lliurada coincideixi plenament amb la que la persona va demanar, és un element essencial del dret d'accés i un dels elements que aquest estudi vol valorar més positivament.
- La Llei i, de manera més detallada, el Decret 8/2021 indiquen que la notificació de recepció ha de contenir, entre d'altres, el dia de la recepció de la sol·licitud. Aquesta dada també es requereix per donar compliment a la normativa de procediment administratiu comú.
- Tot i que la resolució compleixi formalment el que estableix la normativa en aquesta matèria, cal, a més, que s'ajusti materialment als objectius de la normativa i als drets de la ciutadania, fet que es produeix en aquest cas. En el cas que la resolució sigui desestimatòria o d'inadmissió, cal que s'empari en els límits establerts legalment, interpretats restrictivament, i en les causes legals d'inadmissió.
- La resolució es notifica en el termini establert, fet que implica un compliment de la normativa i un exemple de bona gestió dels serveis públics.
- La informació s'ha lliurat dins de termini, de manera que compleix la normativa i constitueix un exemple de bona administració per a la ciutadania.

Febleses

- Els informes del Síndic en aquesta matèria mostren que informar de l'òrgan responsable de resoldre és una de les dades que més difícilment s'incorporen en l'avís de recepció. En aquest sentit, l'impuls per la creació d'unitats d'informació, amb la persona responsable de tramitar, pot esdevenir un revulsiu a l'hora de poder informar d'aquesta dada en la notificació de recepció.
- La data màxima per resoldre és un límit per a l'Administració i un exercici de qualitat en la gestió del servei, i permet a la ciutadania conèixer el moment a partir del qual se li podrà lliurar la informació o bé quan es pot iniciar la reclamació.
- Tal com s'assenyala en els informes del Síndic, tot i que progressivament es produeix una millora, el silenci continua essent massa sovint la resposta que rep la persona interessada que demana accedir a una informació. En aquest sentit, informar en l'avís del sentit del silenci afavoreix que la persona faci efectiu l'exercici dels seus drets i se li lliuri la documentació sol·licitada.
- Els informes del Síndic també indiquen que la persona responsable de tramitar - ja sigui identificada o identificable - és una de les dades que més difícilment es troba en les notificacions de recepció. En aquest sentit, les unitats d'informació i l'assoliment de la importància d'una millor gestió i control d'aquests expedients poden ser positius per a la incorporació d'aquesta informació.
- El Decret afegeix la incorporació d'informació relativa als recursos que escaiguin contra un eventual acte presumpte. Tot i que és una modificació recent, convé incorporar-la tan aviat com sigui possible, atès que suposa una garantia per a l'exercici dels drets de la ciutadania.

Una administració **comprensible**

- S'ofereix informació i assessorament a través del portal / de la seu electrònica?
- La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?
- La informació del tràmit és entenedora?
- La resolució és comprensible/fa servir un llenguatge entenedor?

Fortaleses

- El fet que una persona vulgui accedir a una determinada informació pública no implica que hagi de conèixer el procediment, el sentit del silenci, informació sobre recursos o el termini per resoldre, entre d'altres. Per aquest motiu, informar sobre el tràmit que es vol iniciar és necessari per incrementar el coneixement de la ciutadania en l'exercici d'aquest dret.
- L'ús d'un llenguatge excessivament jurídic o de la incorporació de la informació fonamentada en la normativa, sense aportar claredat i intel·ligibilitat per al conjunt de la ciutadania, són obstacles a l'hora d'exercir aquest dret. En aquest sentit, haver fet l'exercici d'escriure la informació del tràmit de manera entenedora és una garantia per a les persones interessades i evita una gestió ineficient i ineficaç, en el sentit d'haver de resoldre dubtes i aclariments.
- La resolució no només ha de complir criteris formals i materials, sinó que ha de ser comprensible i entenedora per a la ciutadania, tal com es produeix en aquest cas.
- En la informació lliurada s'ha de fer servir un llenguatge entenedor perquè la persona interessada la pugui aplicar coneixent tots els criteris que es fan servir a l'hora de lliurar-la - tal com ocorre en aquest cas- , i també en els avisos informatius sobre les condicions de reutilització. Quan es tracta d'informació complexa per raó de la matèria, cal oferir suport i assessorament.

Una administració **garantista**

S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?	☺
Consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol a la resolució?	☺
La resolució conté el peu de recurs?	☹
El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu?	☹

Fortaleses

- D'acord amb el que s'ha assenyalat en els darrers informes del Síndic, la facilitació de la informació - mitjançant correu electrònic o trucada telefònica - no garanteix els principis d'integritat, autenticitat i fiabilitat que tot document públic ha de tenir. Per això, és adequat, tal com ocorre en aquest cas, fer ús del model de resolució formal i comunicació formal, en els termes previstos per la normativa.
- En la resolució o la comunicació hi consta la identificació de qui resol el tràmit, com a mecanisme per formular el recurs adequat i garantia per a la ciutadania que el tràmit compleix els requeriments legals.

Febleses

- El peu de recurs és una garantia que permet a la persona interessada conèixer com pot reclamar en cas de disconformitat amb la resolució de l'Administració.
- La informació del peu de recurs ha de ser completa i ha d'incloure tot el contingut preceptiu perquè les persones interessades puguin exercir els seus drets davant l'Administració.

Una administració **actualitzada, reutilitzable i interoperable**

El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació?	☹
La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada?	☺
La informació es lliura en format obert i reutilitzable?	☺
S'informa de les condicions de reutilització de la informació lliurada?	☹

Fortaleses

- La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, de manera que es compleixi amb la seva sol·licitud i es faciliti que tingui les mínimes dificultats per poder reproduir-la i divulgar-la de manera ràpida i àgil, d'acord amb les seves finalitats.
- La informació sol·licitada es facilita en format reutilitzable, amb la finalitat que pugui ser explotada mitjançant la reproducció i divulgació per qualsevol mitjà, de manera que permeti la creació de productes o serveis d'informació amb valor afegit, dins dels límits establerts en la normativa sobre reutilització de la informació, tal com estableix el Decret 8/2021.

Febleses

- El formulari de sol·licitud ha d'incloure la forma o el format en què la persona interessada vol rebre la informació. De fet, seria positiu, que a més de donar la possibilitat a la persona interessada de lliurar la informació en suport electrònic o paper, s'habilités l'opció d'indicar el tipus de format - en el cas que sigui electrònic - en què es vol rebre la informació.
- La informació lliurada és un bé públic i, com a tal, s'ha de protegir per no ser divulgada, reproduïda o utilitzada amb finalitats que puguin generar un perjudici, ja sigui en compliment de la normativa de protecció de dades, dels drets de propietat intel·lectual o industrial, o dels mateixos serveis, béns i valors públics.

Valoració **addicional**

S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?	-
S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs?	-
S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?	-
S'informa en el portal de transparència de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades de l'any previ a l'estudi?	☺
La informació del tràmit és exhaustiva/complerta?	☺
L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?	☺
S'ofereix assistència i assessorament per a l'accés a la informació?	-

Fortaleses

- La publicació del conjunt de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes, amb la corresponent protecció de dades de caràcter personal, més enllà d'un requeriment legal, garanteix l'accés en condicions d'igualtat a una determinada informació per al conjunt de la ciutadania i alhora és garantia que l'ús que es faci d'aquesta informació, en la mesura que pot ser accessible per al conjunt, també sigui controlada de manera col·lectiva, amb la finalitat de preservar els valors i l'ètica social i pública.
- La informació del tràmit conté la informació addicional i les concrecions establertes en el Decret 8/2021.
- Lliurar la informació en un termini inferior al que estableix la normativa implica incrementar la percepció de transparència de l'Administració.

Febleses

- Un dels objectius de la normativa en matèria de transparència és aproximar la ciutadania a les institucions públiques, oferint-los informació clara i entenedora sobre les administracions i les seves actuacions. És per aquest motiu, que es fa necessari oferir qualsevol mitjà que garanteixi la comprensió de la informació que s'està lliurant.
- Per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.

Recomanacions

Eficaç

- Cal informar en la notificació de recepció de l'òrgan responsable de resoldre la sol·licitud
- Cal informar en la notificació de recepció de la data màxima per resoldre
- Cal informar en la notificació de recepció del sentit del silenci administratiu
- Cal informar en la notificació de recepció de la persona responsable de tramitar
- Cal informar en la notificació de recepció de la informació sobre els recursos

Garantista

- Les resolucions han de contenir el peu de recurs
- El peu de recurs ha d'incloure tot el contingut preceptiu

Reutilitzable

- Cal que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclogui la forma o el format en què es vol rebre la informació
- Cal informar de les condicions de reutilització de la informació lliurada, en els termes previstos normativament

Valoració addicional

- Convé facilitar a la persona sol·licitant la comunicació amb la persona responsable de tramitar l'expedient i la unitat de referència, per tal que la persona interessada s'hi pugui adreçar directament per qüestions relacionades amb la informació lliurada i no hagi de tornar a iniciar un tràmit telemàtic
- Cal informar la persona interessada de la possibilitat de demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat