



# PLA D'ACTUACIÓ TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT 2020-2023

Document revisat 2022

Comissió Informativa de Transparència 15 de març de 2022

## 1.- INTRODUCCIÓ

La finalitat de la transparència i el govern obert és establir un sistema de relació entre la ciutadania i l'Ajuntament fonamentat en:

1. el coneixement de l'Ajuntament i l'activitat municipal.
2. la millora de l'accessibilitat, reutilització i qualitat de la informació pública.
3. els mecanismes i garanties de retiment de comptes.
4. la qualitat en la gestió pública

El Pla d'actuació Transparència i Govern Obert 2020-2023 pretén continuar desenvolupant les estratègies de Transparència i Govern Obert, identificant els objectius i les actuacions que és preveu dur a terme en aquest Mandat amb la finalitat d'avançar cap a un Ajuntament cada vegada més obert, transparent i ètic. Unes estratègies que volem que contribueixin a millorar tant la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania, com la percepció que aquesta te del govern i l'administració municipal.

### Antecedents i fonaments

L'elaboració d'aquest pla s'ha dut a terme prenent com a base:

- a) **El marc normatiu d'aplicació.** Lleis de transparència 19/2013 (estatal) i 19/2014 (catalana); Ordenança municipal de transparència, accés a la informació i Govern Obert.
- b) **El Pla de Transparència 2018-2019.** Estat d'execució a octubre de 2019.
- c) **Els indicadors interns d'avaluació.** Grau de compliment de les obligacions que la Llei de Transparència estableix en matèria de publicitat activa d'acord amb els ítems fixats per la Xarxa de Governants Transparents.
- d) **El Programa de Govern 2019 – 2023.**
- e) **L'informe d'avaluació de la transparència** elaborat pel Síndic de Greuges de Catalunya (juliol 2019).

### Objecte del Pla (contingut)

A partir de la concreció d'un conjunt d'objectius, el Pla recull els projectes i les actuacions que es preveu portar a terme en els diferents aspectes que contempla l'Ordenança municipal estructurats en **4 àmbits d'actuació**:

1. **Transparència en l'activitat municipal:** Publicitat activa i dret d'accés a informació no publicada.
2. **Bon Govern:** Retiment de comptes, Qualitat dels serveis, Ètica i integritat municipal.
3. **Govern Obert:** Una administració propera.
4. **Open Data:** Consultar, analitzar, reutilitzar i compartir dades.

Les diferents actuacions contemplades al Pla responen, també, a **3 objectius transversals**:

1. Integar els valors de la transparència i el govern obert en la cultura organitzativa.
2. Potenciar la cultura del treball col·laboratiu i la visió transversal en l'execució de les polítiques públiques.
3. Implicar les entitats, teixit associatiu i ciutadana en general en el desenvolupament d'una cultura de la transparència més enllà de la institució municipal.

Per a cada un dels àmbits d'actuació el Pla defineix els objectius als quals pretenen donar resposta les diferents actuacions i projectes plantejats.

### Àmbit temporal

El Pla s'ha elaborat amb una visió per tot el Mandat, és a dir, fins l'any 2023.

Anualment es concretaran les accions a desenvolupar d'acord amb el previst a l'apartat sisè que fa referència al seguiment, avaluació i revisió del Pla.

## Conclusions

Amb aquest pla es reafirma la voluntat de l'Ajuntament de Terrassa de continuar treballant per consolidar i aprofundir en el desenvolupament d'un model d'organització transparent, compromesa amb una millor qualitat dels serveis prestats, que facilita el retiment de comptes i el comportament ètic de totes les persones que treballen o col·laboren amb l'Ajuntament. I que és propera a la gent, fomentant la participació i el diàleg amb la ciutadania.

## **2. OBJECTIUS**

### **TRANSPARÈNCIA**

La transparència es fonamenta en la comunicació. Per això, fer accessible la informació municipal, tant la prevista en la Llei de la transparència, com aquella que sigui rellevant i d'interès per a la ciutadania, vetllant per la qualitat dels continguts de manera que sigui comprensible i fàcil de trobar, és una de les prioritats d'aquest Pla.

Així mateix, tal i com preveu l'Ordenança municipal de Transparència, per millorar la publicació i difusió de la informació caldrà desenvolupar un sistema integral d'informació i coneixement en format electrònic que permeti a la nostra organització millorar la qualitat de la informació continguda als diferents portals, en tant que es considera la publicació de la informació com un servei a prestar a la ciutadania, amb independència d'on es troba allotjada, ja sigui al Portal de Transparència, la Web municipal, la Seu Electrònica o el Portal Open Data.

### Objectius

- Millorar qualitativament els continguts de la informació que l'Ajuntament publica, fent-la més comprensible i entenedora, actualitzada i en format reutilitzable però, sobretot, estructurada, completa, interrelacionada i comprensible per a tothom.
- Aconseguir una major integració entre les diferents webs municipals, -Web corporatiu, Seu electrònica, Portal de Transparència, Portal de Participació Ciutadana, Portal de Dades Obertes -, perquè la informació sigui més fàcilment accessible, facilitant mecanismes de consulta fàcils i intuïtius.
- Millorar la integració del Portal de Transparència amb el Portal de Transparència de Catalunya i la resta de Portals de Transparència, contribuint a la construcció d'un sistema integral de publicitat i informació en format electrònic que permeti a les persones un accés fàcil i gratuït a la informació sobre les administracions locals i sobre altres actors, prioritzant la utilització de plataformes que facilitin la publicació conjunta de continguts.
- Augmentar les garanties jurídiques en l'exercici del dret d'accés a la informació pública que no es troba publicada al Portal de Transparència.
- Desplegar completament tant les lleis com l'ordenança municipal de transparència, planificant les actuacions necessàries per donar-hi ple compliment, prioritzant la publicació de la informació, obligatòria o no, que pot ser més rellevant per a la ciutadania.

### **BON GOVERN**

Desenvolupar mecanismes afavoridors d'un comportament ètic per part de les persones que estan al servei de l'administració municipal i en una actuació de l'administració municipal basada en la qualitat en la prestació dels serveis públics i el retiment de comptes.

### Objectius

- Avançar en la definició i implementació d'un model de rendició de comptes com a element clau de transparència i d'oportunitat per a la millora interna. Rendició de comptes entesa com un procés i una responsabilitat, permanent i contínua, que permet explicar i informar sobre els avanços i reptes en la planificació, execució, seguiment i avaluació de l'acció de Govern i el funcionament dels serveis municipals.
- Continuar desenvolupant els instruments de millora en la qualitat dels serveis mitjançant l'anàlisi dels actuals estàndards de qualitat que figuren a les Cartes de Serveis, que esdevenen la concreció del dret que te la

ciutadania a uns serveis públics de qualitat, i que hem d'entendre com les condicions mínimes que les persones usuàries de cada servei poden exigir.

- Ètica i transparència. Incorporar, com a segell de qualitat democràtica, el pla d'integritat com a base d'un futur sistema de "compliance" a l'Ajuntament que, a més del compliment normatiu, sigui una veritable mostra de compromís amb una cultura d'integritat institucional.

## GOVERN OBERT

Incorporar mecanismes que afavoreixin la participació i la implicació en el desenvolupament i la millora de la transparència, tant del conjunt del personal que treballa a l'Ajuntament, com també de la ciutadania i el teixit associatiu, fent especial èmfasi en aquells que col·laboren en la prestació de serveis públics i/o impulsen projectes finançats amb recursos públics.

### Objectius

- Avançar en la implementació del model d'organització oberta, transversal i de cooperació, amb més implicació del sector públic de l'Ajuntament, especialment les societats municipals, però també de les entitats i la ciutadania, especialment quan aquestes gestionen recursos públics.
- Fomentar el coneixement i la difusió de la Transparència i el Govern obert entre la ciutadania facilitant el desenvolupament d'espais de relació, d'interacció i de cooperació.

## OPEN DATA

Impulsar la generació de valor social a través de l'ús de les dades obertes.

### Objectius

- Incrementar el nombre de conjunts de dades accessibles i reutilitzables.
- Millorar la qualitat dels conjunts de dades del Portal de dades obertes.
- Fomentar el treball conjunt en l'àmbit de les dades obertes, tant internament dins l'Ajuntament com també externament, buscant la implicació d'altres agents i institucions.

## 3. ESTRUCTURA DE CONTINGUTS

Linia estratègica	Àmbit	Projectes	Actuacions
1.- Transparència	Publicitat activa	1	33
	Dret d'accés	-	6
2.- Bon Govern	Retiment de comptes	1	1
	Qualitat dels serveis	-	2
	Ètica i integritat institucional	3	2
3.- Govern Obert	Facilitar el coneixement que la ciutadania té de la Transparència i el Govern Obert, així com la participació, interna i/o ciutadana, en la millora de la Transparència i en l'aplicació dels principis del Govern Obert	-	1
4.- Open Data	Obertura de les dades	1	-
5.- Organització	Mesures organitzatives	5	1
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>46</b>

## 4. PROJECTES TRANSVERSALS

### TRANSPARÈNCIA

**P.1. Millora qualitativa de la transparència. Definir i impulsar un model integrat de gestió i qualitat dels continguts.** Dissenyarem i implementarem un projecte de millora i integració dels continguts que es publiquen als diferents portals municipals i també a l'UTINC, a partir de la diagnosi sobre continguts elaborada per la Universitat Autònoma de Barcelona. S'impulsarà l'aplicació de criteris comuns d'organització, presentació i publicació de la informació municipal, amb l'objectiu de fer-la més fàcil d'entendre per la ciutadania.

Dins del projecte es duran a terme les actuacions següents:

- 3.1.1. Ampliar el coneixement de la ciutadania en relació a la Transparència i el Govern Obert. Producció de vídeos didàctics i d'ajuda sobre diferents àmbits del govern obert.
- 3.2.1. Establir mecanismes de participació interna per la millora de la transparència. Definir i posar en funcionament mecanismes per facilitar que els treballadors i les treballadores municipals puguin formular propostes de millora en relació als continguts publicats al Portal de transparència, i també sobre qualsevol altre aspecte relacionat amb el Bon Govern i les polítiques i projectes de Govern Obert.
- 5.1. Referents de transparència a les àrees. Es designarà dins de cada àrea de l'organització municipal un lloc de treball o Servei (ja existent) al que se li assignaran les funcions de coordinació dins del propi àmbit d'actuació dels processos d'elaboració i producció d'informació i documents subjectes a publicitat activa, així com de la millora dels seus continguts.

### BON GOVERN

**P.2. Ampliar i millorar la informació que es publica al Portal de Transparència per al retiment de comptes de l'acció municipal,** afavorint l'apoderament de la ciutadania mitjançant el coneixement de l'activitat municipal i dels resultats de les polítiques públiques més rellevants: Pla de Mandat; Plans estratègics; Plans d'acció, ...

**P.3. Desenvolupar el Pla d'Integritat institucional.** S'impulsarà el projecte d'elaboració d'un Pla d'Integritat que faciliti el coneixement i la formació en relació a la integritat institucional d'aquest Ajuntament, en el marc del projecte impulsat per l'Associació Catalana de Municipis i Comarques amb la col·laboració de l'Oficina Antifrau.

El projecte es desenvoluparà en 3 subprojectes diferenciats:

3.1	Participació en el projecte d'elaboració de Plans d'integritat als ens locals (projecte ACM)
3.2	Projecte per a la elaboració d'un Pla de Mesures Antifrau per a la gestió dels projectes finançats amb fons Next Generation
3.3	Revisió dels actuals instruments del Sistema d'Integritat i elaboració del Pla d'Integritat

## OPEN DATA

**P.4. Model de gestió de les Dades municipals**, amb el que dissenyar i impulsar un model de gestió municipal basat en l'establiment d'objectius, la planificació de les actuacions per assolir-los i la verificació dels resultats. Un model que permeti avançar en el tractament unificat, eficient i sistematitzat de les dades de les quals disposa l'Ajuntament i que faciliti la seva publicació en format obert al Portal Open Data, un accés fàcil i comprensible per part de la ciutadania i, finalment, afavoreixi l'impuls d'estratègies de col·laboració i cooperació amb els diferents sectors interessats en la utilització d'aquestes dades per la generació de valor econòmic i social.

Un segon objectiu del projecte és potenciar el treball en xarxa per impulsar la generació de valor social a través de l'ús de les dades obertes.

Dins del projecte es desenvoluparan les actuacions següents vinculades a les dades obertes:

- 4.1.1.** Obrir en format reutilitzable la informació subjecta al règim de transparència. Majoritàriament la informació que es publica al Portal de Transparència és en formats tancats del tipus PDF. S'analitzarà per tal la màxima informació publicada possible sigui accessible en formats reutilitzables.
- 4.1.2.** Incrementar els conjunts de dades obertes publicades al Portal Open Data. Es treballarà dins de l'organització municipal per tal d'aconseguir una major implicació dels serveis municipals en la producció i publicació de dades obertes. Es durà a terme una revisió de la qualitat de tots els conjunts de dades disponibles identificant, i, si escau, completant, tots aquells conjunts que poden ser susceptibles de millora. Es vetllarà per tal que els conjunts de dades es presentin de forma que siguin fàcilment comprensibles i utilitzables per les persones usuàries.
- 4.1.3.** Promoure l'ús de les dades obertes. Es dissenyarà un pla de formació, difusió i ús de les dades obertes que incorpori accions orientades tant a millorar l'ús del Portal Open Data, com també a l'increment del conjunt de dades que podem a disposició de la ciutadania.
- 4.1.4.** Es donarà un impuls a la col·laboració i cooperació amb els diferents sector interessats en les dades obertes mitjançant l'estudi de viabilitat per l'establiment de convenis i acords puntuals de col·laboració i cooperació amb diferents organitzacions, agents i persones que utilitzin aquest tipus de dades amb l'objectiu de generar espais de treball al voltant de les dades obertes que facilitin la generació de valor, però també identificar necessitats i peticions concretes.

## DESENVOLUPAMENT TECNOLÒGIC DE LA TRANSPARÈNCIA I EL GOVERN OBERT

**P.5.** Definir, desenvolupar i implementar un conjunt d'actualitzacions tecnològiques necessàries per a la millora qualitativa de les obligacions de transparència i govern obert a l'Ajuntament de Terrassa de forma integrada amb el desenvolupament de l'administració electrònica municipal.

SUBPROJECTES		
5.1	Transparència	<p><b>Portal de Transparència – Dissenyar i posar en funcionament noves funcionalitats dins del portal de Transparència.</b></p> <p>Es dissenyaran i desenvoluparan noves prestacions i funcionalitats amb les que no compta el Portal de Transparència. Les noves eines hauran de permetre una major accessibilitat a la informació publicada i millorar les visualitzacions dels conjunts de dades accessibles.</p> <p>Entre les millores a implementar en aquest projecte s'hauran de preveure les següents:</p>

		<p>1.1.33. Es dissenyaran mecanismes que permetin conèixer l'opinió de les persones usuàries del Portal de transparència, avaluar els seus continguts i formular propostes de millora.</p> <p>1.1.34. Incrementar la transparència en el sector públic local. Dotar d'un espai de transparència propi al web de cadascuna de les societats municipals: S'impulsarà la creació d'un espai de transparència propi de les societats amb capital 100% municipal on publicar tota aquella informació a la que estan obligades i també aquella que sigui rellevant per a la ciutadania. Aquest nou espai substituirà l'actual espai de "transparència al sector públic" ubicat dins del Portal de Transparència municipal, aconseguint una major implicació del sector públic municipal en la transparència i el govern obert i també una millora de la informació publicada, qualitativa i/o quantitativa.</p>
5.2	Bon Govern	<p><b><u>Retiment de Comptes</u></b></p> <p>Definició de polítiques públiques, seguiment, avaluació i retiment de comptes. Desenvolupament d'eines tecnològiques per al retiment de comptes.</p> <p><b><u>Informació econòmica-&gt;</u></b> Posar a disposició de la ciutadania informació econòmica en un format que faciliti el coneixement de forma fàcil i entenedora dels recursos de que disposa l'Ajuntament. Nova eina per facilitar a la ciutadania la comprensió del funcionament econòmic municipal amb informació sobre : Dissenyar i Execució del pressupost.</p> <p>1.1.11. Factures-proveïdors</p> <p>2.1.2. Facilitar a la ciutadania la comprensió del funcionament econòmic municipal: Dissenyar i posar a disposició de la ciutadania informació econòmica en un format que faciliti el coneixement de forma fàcil i entenedora dels recursos de que disposa l'Ajuntament, on es destinen aquests recursos, quins són els resultats de la gestió econòmica, així com de les restriccions i els elements que condicionen l'elaboració dels pressupostos de l'Ajuntament.</p> <p><b><u>Programa de Govern-&gt;</u></b> Posar a disposició de la ciutadania informació que faciliti el coneixement per part de la ciutadania del desenvolupament de les polítiques públiques i dels compromisos del Govern municipal durant el mandat (Programa de Govern). Nova eina per informar de l'estat d'execució de les polítiques públiques municipals.</p>
5.3	Bon Govern	<p><b><u>Catàleg de serveis</u></b></p> <p>Desenvolupament d'un catàleg de serveis prestats que permeti accedir a la informació sobre els serveis municipals, especialment les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques.</p> <p>El projecte tindrà en compte els requeriments següents:</p> <p>1.1.1. Es publicaran les dades identificatives del personal tècnic responsable de cada servei municipal.</p>

		<p>1.1.2. Es publicaran les dades de la persona responsable de comunicació/premsa.</p> <p>1.1.5. Es millorarà la informació que figura a l'actual catàleg de serveis.</p>
5.4	Bon Govern	<p><b><u>Transparència i Integritat institucional</u></b></p> <p>Desplegament de noves eines TIC per al retiment de comptes vinculat al marc general d'integritat.</p> <p>Desenvolupar instruments de gestió interna que permetin avançar en la transparència i el retiment de comptes en relació amb el compliment d'elles obligacions derivades del Codi ètic, com ara una agenda única municipal que faciliti la integració automàtica de les agendes dels càrrecs electes i dels directius municipals amb l'agenda pública.</p> <p>Desenvolupar eines que facilitin la transparència de les reunions mantingudes amb els grups d'interès, els viatges realitzats pels alts càrrecs en l'exercici de les seves funcions o els obsequis que, dins del que estigui permès, es puguin rebre de terceres persones.</p>
5.5	Govern Obert	<p><b><u>Plataforma única d'Atenció Ciutadana Integral</u></b></p> <p>Es dissenyarà i implementarà una nova plataforma virtual que faciliti la interacció i el diàleg entre la ciutadania i l'Ajuntament en diferents àmbits de manera que permeti a la ciutadania, esdevenint un canal d'interlocució amb la ciutadania, on es pugui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer preguntes directament als càrrecs electes.</li> <li>• Presentar queixes en relació al funcionament dels serveis municipals.</li> <li>• Fer propostes i suggeriments, per la millora del funcionament dels serveis municipals o en relació amb la definició i execució i implementació de les polítiques públiques.</li> <li>• Col·laborar en el manteniment de la ciutat, comunicant incidències.</li> <li>• Accedir als canals de participació ciutadana o a la Bústia ètica.</li> </ul>

## 2. ACTUACIONS

### TRANSPARÈNCIA

**1.1. Ampliar i millorar la informació que publiquem al Portal de Transparència**, prioritzant la publicació de la informació, obligatòria o no, que pugui ser més rellevant per a la ciutadania. Es tindran en compte preferentment els ítems de transparència elaborats pel grup de treball de transparència de la Xarxa de Governants Transparents. Estudi, anàlisi, elaboració i publicació, si fos necessari, de la següent informació pública:

#### Informació institucional i de l'organització

- 1.1.1. Dades generals de l'Ajuntament
- 1.1.2. Informació sobre els processos de formació i/o promoció

#### Informació econòmica

- 1.1.3. Tipus impositius
- 1.1.4. Compliment dels objectius d'estabilitat pressupostària. Informes trimestrals
- 1.1.5. Cost de les campanyes institucionals
- 1.1.6. Inventari de béns mobles de valor històric i artístic: informació relativa als béns mobles que tinguin un valor especial, històric o artístic, o bé que el seu valor econòmic sigui rellevant. Hauria de constar: el bé, la classificació del bé, l'operació mitjançant la qual està en possessió o propietat de l'ens local, el valor i la ubicació
- 1.1.7. Padrons fiscals

#### Acció de Govern i Normativa

- 1.1.8. Avaluació de l'aplicació de les normes
- 1.1.9. Pla normatiu
- 1.1.10. Memòries i documents dels projectes normatius en curs
- 1.1.11. Avaluacions de les polítiques públiques
- 1.1.12. Notícies opinions del govern i l'oposició
- 1.1.13. Opinions i propostes dels grups municipals
- 1.1.14. Plans i programes destacats sobre polítiques públiques
- 1.1.15. Estudis impacte ambiental i paisatgístic
- 1.1.16. Dictàmens de la Comissió Jurídica Assessora i altres òrgans consultius

## Contractes, convenis i subvencions

---

- 1.1.17. Calendari de conservació i règim d'accés documental
- 1.1.18. Instruments de descripció documental
- 1.1.19. Consultes més freqüents en matèria de contractació
- 1.1.20. Informació sobre la execució dels convenis
- 1.1.21. Informació sobre els ajuts atorgats
- 1.1.22. Retribucions dels càrrecs directius de les entitats beneficiàries de subvencions
- 1.1.23. Resolucions de recursos, actes desistiment, renúncia i resolució contractes
- 1.1.24. Convenis col·laboració. Publicar la informació relativa al compliment i l'execució dels convenis de col·laboració.
- 1.1.25. Millorar l'accessibilitat i transparència dels procediments de contractació menor en tràmit, adjudicats i en properes licitacions, perquè la informació sigui accessible a la ciutadania, simplificant la traçabilitat de la informació als diferents espais públics de transparència.
- 1.1.26. Analitzar els recursos tecnològics i humans necessaris per poder automatitzar i visibilitzar de forma pública i comprensible la informació relativa als contractes menors ja adjudicats, el procediment d'adjudicació, els pressupostos rebuts i els informes justificatius, per tal que la ciutadania pugui consultar si un procediment és d'urgència, si ha estat publicat, o informació relativa als pressupostos presentats.
- 1.1.27. Afegir, a la informació pública referent a la contractació menor i la relació d'expedients de contractació del Portal de Transparència de l'Ajuntament de Terrassa, una explicació informa a la ciutadania sobre el seu dret a sol·licitar informació en relació a qualsevol contracte menor que sigui del seu interès i el procediment per fer aquesta sol·licitud.
- 1.1.28. Analitzar en el marc de la Comissió de Transparència el sistema de traçabilitat de contractes i informació dels contractes ordinaris als contractes menors per facilitar l'accés públic a aquesta informació, i fer un seguiment a la mateixa Comissió sobre l'avenç dels treballs per al seu possible implementació.
- 1.1.29. Incorporar al Portal de Transparència un accés directe a la informació en dada oberta que estigui publicada al Portal Open Data i que contingui dades sobre l'atorgament d'ajuts i subvencions i la gestió de la contractació

## Informació general de la ciutat

---

- 1.1.30. Incidències dels serveis
- 1.1.31. Informació sobre la contaminació acústica a la ciutat

## Participació ciutadana

---

- 1.1.32. Consultes mes freqüents que fa la ciutadania.
- 1.1.33. Identificació de la informació pública més demandada per la ciutadania i impuls de la seva publicació. A banda de les obligacions de transparència i publicitat activa establertes en la Llei, es vol anar més enllà i impulsar la publicació al Portal de transparència de tota aquella informació que pugui ser

rellevant per a la ciutadania, bé perquè sigui d'interès general, bé per ser més demandada per la via del dret d'accés a la informació. Així s'augmentarà la informació pública sotmesa a publicitat activa, prioritzant els temes més recurrentment demandats en les sol·licituds de dret d'accés.

## **1.2. Millora en la tramitació i garanties del Dret d'accés a la informació no publicada**

- 1.2.1. Revisar, millorar i simplificar el procediment per a l'exercici del dret d'accés a informació no publicada. Es farà un anàlisi jurídic i procedimental de l'actual procediment de tramitació del dret d'accés, per tal de simplificar la seva tramitació, mantenir i optimitzar les garanties per al seu exercici. Analitzarem, també, l'actual sistema d'identificació.
- 1.2.2. Publicar trimestralment totes les resolucions, degudament anonimitzades, de les sol·licituds del dret d'accés a la informació pública. Es publicaran totes les Resolucions dictades en relació a l'exercici del dret d'accés, tant desestimàtores, com les estimades parcialment i les de no admissió.
- 1.2.3. Incorporar al procediment DAIP un model de notificació de recepció que faciliti el compliment als requeriments del procediment establerts reglamentàriament i fer-ne difusió en el conjunt dels serveis municipals per garantir la seva utilització.
- 1.2.4. Elaborar un model de Resolució i comunicació substitutòria formal que faciliti el compliment als requeriments i forma que estableix la normativa de transparència.
- 1.2.5. Fer accions de reforç i sensibilització als serveis municipals per a l'aplicació rigorosa en la tramitació de peticions d'accés a informació "DAIP" de les obligacions i garanties en el procediment que estableixen les disposicions normatives que regulen el Dret d'accés.
- 1.2.6. Incorporar a totes les resolucions i comunicacions substitutòries en les peticions d'accés a informació, quan la informació lliurada sigui en format obert i reutilitzable, les condicions d'ús i de reutilització que són aplicables.

## **BON GOVERN**

### **2.1. Retiment de comptes**

- 2.1.1. Publicar al Portal de transparència tots els informes d'avaluació i auditories, internes o externes que s'elaborin en relació a la prestació dels serveis públics municipals.

### **2.2. Qualitat dels serveis**

- 2.2.1 Revisar les Cartes de Serveis. Es durà a terme un anàlisi dels continguts de les Cartes de Serveis per tal d'establir un model normalitzat i homogeni de compromisos de qualitat en la seva prestació que facin viable que les Cartes esdevinguin un instrument de millora de la qualitat.
- 2.2.2 Avaluar i millorar la qualitat dels serveis. Es farà l'anàlisi necessari per al disseny i posterior aplicació d'un sistema d'avaluació del compliment dels compromisos fixats a les cartes de serveis que contribueixi a millorar la qualitat en la seva prestació.

### **2.3. Ètica i Integritat institucional**

- 2.3.1. Posar a disposició de la ciutadania la Bústia ètica. Es completarà el desenvolupament i posada en funcionament de la Bústia ètica, una eina que ha de permetre a qualsevol persona, tant si treballa a l'Ajuntament com a qualsevol ciutadà o ciutadana, comunicar males praxis en relació als principis ètics i normes de conducta regulats pel Codi ètic municipal de manera anònima, assegurant el control de l'anonimat per part de la persona denunciant.

- 2.3.2. Incorporar al Portal de Transparència la referència a la regulació dels grups d'interès, amb una remissió al Registre de grups d'interès de Catalunya per facilitar la inscripció de les entitats.

## GOVERN OBERT

- 3.1. **Facilitar el coneixement que la ciutadania te de la Transparència i el Govern Obert** Ús i dinamització de les xarxes socials per a la promoció del govern obert. L'Ajuntament utilitza les xarxes socials com a plataformes de comunicació i difusió de la seva activitat de cara a la ciutadania. A través d'aquestes xarxes es farà difusió de nous continguts, notícies, esdeveniments i eines de govern obert de l'Ajuntament i s'anunciaran els nous continguts publicats al Portal de dades obertes i de Transparència.

## ORGANITZACIÓ

- 5.1. **Comissió de coordinació i impuls del Pla de Transparència** Es crearà una Comissió Tècnica per tal que esdevingui un instrument de coordinació, impuls i treball col·laboratiu en el desenvolupament dels projectes i actuacions previstes en aquest Pla.

## 3. SEGUIMENT, INDICADORS I REVISIÓ DEL PLA

Les Lleis de Transparència volen introduir un canvi de paradigma en les administracions públiques i aconseguir incorporar en les administracions públiques la cultura de la transparència i la millora de la qualitat de la informació. Així mateix, voles desenvolupar un model de gestió pública a partir de la millora de la qualitat de l'activitat dels serveis públics, la garantia de retiment de comptes davant la ciutadania, la responsabilitat de la gestió pública incorporant principis i normes de conducta ètiques i responsables i, finalment, posar les bases per al desenvolupament de governs més oberts i propers a la ciutadania.

Per avançar i aprofundir en el que és, en definitiva, un canvi de paradigma, i poder assolir amb un resultat positiu les previsions d'actuació que es contemplen en aquest Pla, cal la implicació de tota la organització municipal.

Per tal de dur a terme el seu seguiment es crearà una Comissió Tècnica per tal que esdevingui un instrument de coordinació, impuls i treball col·laboratiu en el desenvolupament dels projectes i actuacions previstes en aquest Pla.

### Planificació

La Comissió de coordinació i impuls del Pla definirà, en un termini màxim de dos mesos des de l'aprovació del Pla per la Comissió Informativa de Transparència, els objectius operatius i les actuacions programades per ser executades durant el primer any de vigència del Pla (2020), així com els indicadors demostratius de la seva execució i dels resultats assolits. D'aquest document operatiu se'n donarà compte a la Comissió Informativa de Transparència.

La planificació operativa per a la resta d'anys de vigència (2021, 2022 i 2023) s'elaborarà durant el darrer trimestre de cada exercici i se'n donarà compte a la Comissió Informativa del mes de desembre.

### Seguiment

Cada actuació disposarà d'una fitxa de seguiment en la qual constarà, entre d'altra informació, el servei de lidera cada actuació o projecte, els serveis que hi col·laboren, l'àmbit, una descripció detallada de les actuacions previstes i/o programades, el seu estat d'execució, així com els indicadors de seguiment.

El seguiment de l'execució del Pla es farà amb una periodicitat mínima trimestral.

La Comissió de coordinació i impuls tindrà la responsabilitat de fer aquest seguiment i recopilar la informació relacionada amb els indicadors demostratius de l'estat d'execució de les diferents actuacions i projectes previstos al Pla per tal de donar-ne compte a la Comissió Informativa de Transparència d'acord amb la següent planificació:

- Informe trimestral de seguiment que s'elevà a la Comissió Informativa de Transparència en les sessions dels mesos d'abril, juliol i octubre.
- Balanç anual d'avaluació de l'execució i resultats del Pla que contindrà l'estat d'execució anual, la valoració dels resultats obtinguts així com de les desviacions que s'hagin pogut produir respecte de la planificació prevista. Al balanç anual d'avaluació, s'hi podran incorporar-hi propostes tècniques de modificació de les previsions i/o continguts del Pla.

### **Avaluació i revisió**

Els informes a que es fa referència en l'anterior apartat es sotmetran a la consideració de la Comissió Informativa de Transparència abans de finalitzar el mes de març de cada any.

En la sessió en que es doni compte del balanç anual es convocarà també als membres de la Comissió Ciutadana de Transparència per tal que puguin conèixer l'estat d'execució del Pla, així com per presentar a l'esmentada Comissió, el resultat del seu treball d'avaluació i les propostes de millora que considerin per tal que, si així es considera pels membres de la Comissió Informativa, siguin incorporades al Pla d'actuació.

La Comissió Informativa de Transparència, a la vista de la informació que li sigui lliurada, podrà procedir a la revisió de les previsions i continguts del Pla, així com a la incorporació de noves actuacions i projectes.