

**SÍNDICA**

**INFORME SOBRE  
TRANSPARÈNCIA,  
ACCÉS A LA INFORMACIÓ  
PÚBLICA I BON GOVERN**

**Desembre 2024**



# Índex

<b>1. Introducció</b> .....	3
1.1. Presentació .....	3
1.2. Metodologia .....	6
1.3. Estructura .....	13
<b>2. Recursos destinats per les administracions a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern</b> .....	15
2.1. Creació d'una unitat per poder garantir el compliment de la normativa .....	16
2.2. Dotació de recursos humans i econòmics .....	18
2.3. Formació de tot el personal en matèria de transparència .....	21
2.4. Multidisciplinarietat per donar una resposta integral als requeriments normatius .....	25
<b>3. Transparència</b> .....	31
3.1. Publicitat activa.....	31
3.2. Dret d'accés a la informació pública .....	54
<b>4. Bon govern</b> .....	65
4.1. Codis de conducta.....	65
4.2. Bona administració: les cartes de servei .....	75
4.3. Millora de la qualitat normativa .....	82
<b>5. Govern obert</b> .....	91
5.1. Marc normatiu del govern obert.....	91
5.2. Canals d'escolta activa.....	92
5.3. Canals per enviar propostes, suggeriments i opinions .....	94
5.4. Canals de participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de les polítiques públiques .....	98

<b>6. Grups d'interès</b> .....	101
6.1. Marc normatiu dels grups d'interès .....	101
6.2. El Registre de grups d'interès de Catalunya .....	103
6.3. Administracions i activitat d'influència .....	109
<b>7. Sistema de garanties i règim sancionador</b> .....	115
<b>8. Parlament de Catalunya</b> .....	123
<b>9. Conclusions</b> .....	125
<b>10. Recomanacions principals</b> .....	129
a. Recomanacions generals o transversals .....	129
b. Publicitat activa .....	129
c. Dret d'accés a la informació pública .....	134
d. Bon govern .....	137
Codis de conducta	
Cartes de servei	
Millora de la qualitat normativa	
e. Govern obert .....	142
f. Grups d'interès .....	142
g. Sistema de garanties i règim sancionador .....	143
<b>Annexos</b> .....	145

# 1. Introducció

## 1.1. Presentació

Amb aquest vuitè informe, la institució del Síndic de Greuges de Catalunya compleix de nou el mandat legal d'avaluar anualment el compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Tal com vam fer en l'informe anterior, recollim les dades resultants de l'explotació i l'anàlisi dels qüestionaris que hem adreçat a les administracions i en fem una avaluació. També avaluem com s'apliquen les obligacions de publicitat activa i dret d'accés a la informació pública.

Davant la dificultat d'obtenir i avaluar dades individualitzades sobre el compliment de totes les obligacions que fixa la Llei en una mateixa avaluació, hem optat per obtenir cada any informació general de les administracions sobre l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, per mitjà d'un qüestionari, i analitzar-ne les dades per determinar com evoluciona l'aplicació de la Llei. Així mateix, cada any es valoren específicament les obligacions en matèria de transparència (publicitat informativa i dret d'accés), mitjançant l'anàlisi i la valoració dels portals de transparència. Per fer-ho, s'utilitza la tècnica del sol·licitant ocult, i s'avalua la tramitació i la resolució de sol·licituds d'accés a informació presentades amb aquesta finalitat per col·laboradors de la institució del Síndic de Greuges. Com s'ha exposat reiteradament en els informes d'avaluació que s'han presentat al Parlament, s'ha prioritzat des d'un inici l'anàlisi de les obligacions de publicitat informativa i dret d'accés, com a elements estructurals del model de governança que la Llei planteja i, alhora, els requisits per desplegar altres àmbits de la Llei.

En aquest sentit, aquest any s'han publicat els informes [Les cartes de servei a Catalunya](#) i [El dret d'accés a la informació pública 2023](#). Aquest darrer posa en relleu la manera com les administracions gestionen les sol·licituds d'accés a la informació pública, les quals van en augment els darrers anys, tal com s'exposa en l'estudi.

Pel que fa a la resta d'obligacions regulades a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, hem previst analitzar-les de forma més singularitzada i sense una periodicitat anual, segons el que es consideri prioritari en cada moment, i tenint en compte les dificultats d'analitzar cada any de manera detallada i per a totes les administracions tots els elements de la Llei. El volum d'obligacions i subjectes obligats i la poca concreció de les obligacions legals en alguns casos dificulta també fer una anàlisi sistemàtica i exhaustiva amb periodicitat anual.

Pel que fa al qüestionari, aquest any hem optat per demanar i analitzar les dades corresponents als anys 2022 i 2023, per tal de superar el decalatge originat l'any 2020 a causa del confinament per la covid-19.

## Nou anys després de l'aprovació i entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, si bé és cert que s'han assolit moltes fites, encara queda molt camí per recórrer

L'aprovació de la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre, i de la Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, són fruit d'un context social i econòmic convuls, marcat per una forta crisi econòmica que va anar acompanyada de diversos casos de corrupció a les administracions públiques, que van causar una forta desafecció de la ciutadania cap als organismes públics.

A conseqüència d'això, la normativa en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern va ser enormement exigent amb tots els elements que les administracions havien de tenir presents per donar-hi compliment. Tot i això, no es va aprovar una memòria econòmica que garantís aquest compliment. La desproporció entre les noves obligacions que incorpora la Llei i la disponibilitat de recursos per fer-hi front és, probablement, la causa principal del desplegament limitat de les obligacions de la Llei.

Aquesta situació ha generat desigualtats entre les diferents administracions a l'hora d'implementar la normativa, atès que la Llei exigeix les mateixes obligacions a totes les administracions, però no totes tenen els mateixos recursos: la normativa és especialment difícil de complir en els municipis més petits. Tot i que el desequilibri entre obligacions i mitjans per fer-hi front és la causa principal de les diferències entre administracions, el grau d'implementació també està condicionat pels recursos propis que cada administració hi té assignats, pel grau de desenvolupament de l'Administració electrònica, pel suport supramunicipal que rep cada administració (que alhora està condicionat pels recursos de les administracions supramunicipals) i, fins i tot, per la motivació i la voluntat dels treballadors públics en aquest tipus de polítiques públiques.

Els diferents informes que hem elaborat posen de manifest la doble velocitat en l'aplicació de la Llei per part de les administracions catalanes, fet que es torna a fer palès en aquest informe anual de 2023.

Passats nou anys de l'aprovació i entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, s'han assolit moltes fites (publicació de continguts al portal de transparència, compliment material del dret d'accés a la informació pública, creació de plataformes de govern obert, creació de registres de grups d'interès, etc.). Tot i això, encara queda molt camí per recórrer abans de poder afirmar que la normativa en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern es compleix de manera íntegra i majoritària.

## La transparència, el retiment de comptes i l'escolta activa de les persones s'estan incorporant progressivament en la cultura organitzativa de les administracions públiques i constitueixen un indicador del grau de desenvolupament democràtic de la societat

La transparència, el retiment de comptes i l'escolta activa de les persones mitjançant les diferents vies que preveu la normativa i altres vies complementàries que han implementat algunes administracions són valors fonamentals i principis d'actuació que pretenen reforçar la legitimitat de l'exercici del poder públic davant la ciutadania i que s'estan incorporant progressivament en la cultura organitzativa de les administracions públiques, especialment des de finals del segle XX i durant el segle XXI.

Perquè aquests valors i principis d'actuació es consolidin en els procediments i les dinàmiques de treball internes de les administracions, cal abordar qualsevol projecte intern de les administracions en aquest sentit. No es tracta només, per exemple, de publicar una sèrie de continguts perquè ho estableix la Llei, sinó que la publicació de continguts ha de ser el resultat del disseny d'uns procediments digitals interns, de manera mancomunada o singular en funció de les prioritats i possibilitats de cada administració, que facin que aquesta publicació es faci de manera automatitzada o gairebé automatitzada, com un element més lligat a la generació del contingut, i no un requisit posterior i independent.

En relació amb la ciutadania i els agents socials i econòmics, el grau de transparència d'una administració és un indicador del grau de desenvolupament democràtic de la societat, ja que amb una administració transparent les persones disposen d'informació veraç, actualitzada, comprensible, reutilitzable i, per tant, comparable, i poden participar en les decisions públiques i exigir que l'Administració reti comptes de la seva activitat.

Aquest informe té com a objectiu analitzar l'evolució dels diferents àmbits que recull la normativa en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

## 1.2. Metodologia

Tal com s'ha assenyalat en la presentació de l'informe, tenint en compte la diversitat d'elements de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, el Síndic de Greuges de Catalunya ha optat per elaborar cada any un informe general sobre el compliment de la Llei, seguit d'un conjunt d'informes monogràfics que analitzen específicament cada àmbit que regula la normativa. Atès que no sempre s'observen diferències significatives en alguns àmbits que es recullen a la normativa, la periodicitat dels informes monogràfics no serà necessàriament anual.

*L'Informe anual de transparència* mostra els resultats obtinguts a partir de la resposta de les administracions al qüestionari que se'ls trameta anualment, sens perjudici que pugui incorporar també referències als resultats d'anàlisis monogràfiques fetes en el mateix període, com ha passat enguany amb la publicitat activa, el dret d'accés i les cartes de servei.

### El percentatge de resposta del qüestionari d'avaluació de l'any 2023 ha estat del 83 %

Aquest estudi incorpora dades obtingudes dels qüestionaris dels anys 2022 i 2023, que es van enviar a un total de 1.007 subjectes. El qüestionari sobre l'actuació de l'Administració durant l'any 2022 es va enviar el 6 d'octubre de 2023 i el període de resposta va finalitzar el 14 de febrer de 2024. El del 2023 es va enviar el 13 de febrer de 2024 i el període de resposta va finalitzar el 12 d'abril de 2024.<sup>1</sup>

Com en informes anteriors, la informació que es demana al qüestionari fa referència tant a l'Administració a qui s'adreça com als ens que en depenen.

<sup>1</sup> L'annex 1 i l'annex 2 detallen els municipis que no han donat resposta als qüestionaris de l'any 2022 i de l'any 2023, respectivament.





Taula 1. Subjectes obligats per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, inclosos en l'avaluació<sup>2</sup>

Subjectes	Nre.	Percentatge (%)
<b>Administració local</b>	<b>993</b>	<b>98,6</b>
<b>Ajuntaments</b>	<b>947</b>	<b>94,0</b>
Municipis de menys de 500 habitants	328	32,6
Municipis de 501 a 5.000 habitants	405	40,2
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	146	14,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	45	4,5
Municipis de més de 50.000 habitants	23	2,3
<b>Ens supramunicipals</b>	<b>46</b>	<b>4,6</b>
Àrea Metropolitana de Barcelona	1	0,1
Conselh Generau d'Aran	1	0,1
Consells comarcals	40	4,0
Diputacions	4	0,4
<b>Generalitat de Catalunya i ens dependents</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>
<b>Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC</b>	<b>6</b>	<b>0,6</b>
<b>Universitats</b>	<b>7</b>	<b>0,7</b>
<b>Total</b>	<b>1.007</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de la resposta al qüestionari elaborat pel Síndic de Greuges.

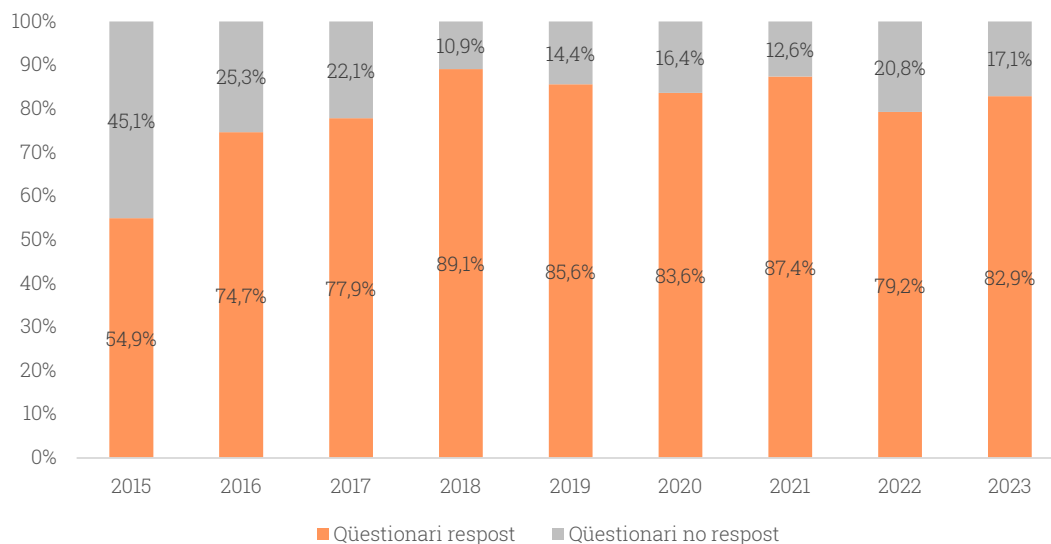
Nota. EAC correspon a Estatut d'Autonomia de Catalunya.

El percentatge de resposta al qüestionari ha estat, com la resta d'anys, del voltant del 80 %. En concret, el 79,2 % de les administracions el van respondre l'any 2022, i l'any 2023 van fer-ho el 82,9 %.

<sup>2</sup> Les dades de població estan actualitzades amb el cens de 2023.



Gràfic 1. Percentatge de resposta al qüestionari de transparència en funció del període avaluat



Font. Elaboració pròpia.

Pel que fa als altres aspectes de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, que s'han avaluat a banda de la publicitat activa, el dret d'accés i les cartes de servei, les dades obtingudes són fruit de l'evolució de les respostes trameses per les administracions durant aquests anys.

El qüestionari no sempre ha recollit les mateixes preguntes. De fet, els anys 2020 i 2021 (que feien referència a la situació de 2019 i 2020, respectivament, i que estaven condicionats per les limitacions de les administracions en època de pandèmia), les preguntes es van limitar al dret d'accés a la informació pública i al règim sancionador. Altres preguntes s'han afegit a partir de l'any 2022. És per aquest motiu que, de vegades, els anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes poden variar.

Les preguntes s'estructuren en els apartats següents:

- Transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Publicitat activa
- Dret d'accés a la informació pública
- Bon govern
- Bona administració
- Qualitat normativa
- Govern obert
- Grups d'interès
- Règim sancionador

## Transparència, accés a la informació pública i bon govern

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Quin és el pressupost executat per la vostra administració durant l'any 2022?	2022
Quin és el pressupost estimat o orientatiu destinat a la transparència l'any 2022? (persones, formació, espais promocionals de transparència, bon govern, etc.)	2022
Quantes persones treballen a la vostra administració (comptant els ens dependents)?	2022, 2023
Quantes persones hi ha destinades a jornada completa a tasques de transparència i bon govern aquest any?	2022, 2023
Durant aquest any, quantes de les persones que treballen a la vostra administració han rebut formació en matèria de transparència, bon govern, govern obert o grups d'interès?	2022, 2023
La formació feta durant aquest any ha inclòs el contingut del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública?	2022, 2023
Qui participa en la publicació de continguts del portal de transparència?	2022, 2023

## Publicitat activa

Pregunta	Anys respecte dels quals s'ha formulat la pregunta
Quantes visites anuals heu tingut al portal de transparència (nombre d'accessos)?	2022, 2023

## Dret d'accés a la informació pública

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Quantes sol·licituds d'accés a la informació heu rebut?	2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023
Teniu la informació desagregada en funció del tipus de sol·licituds d'accés a la informació pública?	2020, 2021, 2022, 2023
Indiqueu el nombre de sol·licituds inadmeses desagregades d'acord amb la normativa vigent.	2020, 2021, 2022, 2023
Indiqueu el nombre de sol·licituds inadmeses per causa d'inadmissió.	2020, 2021, 2022, 2023

## Dret d'accés a la informació pública

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Indiqueu el nombre de sol·licituds desestimades desagregades per límit invocat.	2020, 2021, 2022, 2023
Indiqueu el nombre de sol·licituds desestimades per límit invocat.	2020, 2021, 2022, 2023
Indiqueu el nombre de sol·licituds presentades pendents de resoldre en finalitzar l'any.	2020, 2021, 2022, 2023
S'ha aprovat alguna norma relativa a l'accés a la informació pública?	2018, 2020, 2021, 2022, 2023
S'ha creat alguna unitat per tramitar les sol·licituds d'accés a informació pública?	2018, 2020, 2021, 2022, 2023
Quina és la unitat responsable de tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública?	2020, 2021, 2022, 2023

## Bon govern

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
S'ha aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs adaptat a la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
S'ha fet formació en relació amb el codi de conducta aprovat?	2022, 2023
Quantes persones han fet la formació sobre el codi de conducta de la vostra administració?	2022, 2023
Indiqueu l'enllaç on es pot consultar el codi de conducta.	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
Quantes convocatòries de subvencions han inclòs principis ètics i regles de conducta en les bases de les convocatòries?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
En quantes convocatòries de subvencions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
Quantes licitacions s'han fet?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
En quantes licitacions s'han inclòs principis ètics i regles de conducta en els plecs de clàusules contractuals?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
Teniu una bústia d>alertes i denúncies d'acord amb el que estableix la Llei estatal 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció?	2023
Quantes alertes i denúncies d>alertadors heu rebut?	2023

## Bona administració

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Quantes cartes de servei adaptades als requisits de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, s'han aprovat?	2016, 2017, 2018, 2021, 2022, 2023
Indiqueu l'enllaç on es pot consultar la carta o les cartes de servei.	2016, 2017, 2018, 2021, 2022, 2023
Si no teniu cap carta de servei aprovada i vigent adaptada a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, quin n'és el motiu principal?	2022, 2023
Quantes enquestes s'han fet sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades?	2018, 2020, 2022, 2023

## Qualitat normativa

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Quantes ordenances, decrets o ordres s'han aprovat?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
En quantes ordenances, decrets o ordres s'ha dut a terme una avaluació d'impacte normatiu amb mesurament de càrregues administratives abans d'haver-se aprovat?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
En quantes ordenances, decrets o ordres s'ha avaluat l'aplicació de les normes per verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat?	2016, 2017, 2018, 2020, 2022, 2023
S'ha creat alguna unitat per tramitar l'avaluació d'impacte normatiu?	2018, 2020, 2022, 2023
Quina és la unitat responsable de tramitar l'avaluació d'impacte normatiu?	2018, 2020, 2022, 2023
Disposeu d'un instrument que faci previsible el marc normatiu, com ara un pla normatiu anual?	2020, 2022, 2023

## Govern obert

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Teniu canals d'escolta activa per al diàleg i per conèixer les preferències de les persones?	2016, 2017, 2018, 2021, 2022, 2023
Teniu canals per fer arribar a l'Administració pública propostes, suggeriments i opinions?	2020, 2022, 2023
Teniu canals per participar en la definició, l'aplicació i l'avaluació de les polítiques públiques?	2020, 2022, 2023
Quantes propostes, suggeriments i opinions heu rebut aquest any?	2022, 2023

### Grups d'interès

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Quan un grup d'interès es reuneix amb una autoritat o un alt càrrec es comprova si està inscrit al Registre de grups d'interès?	2017, 2018, 2021, 2022, 2023
Es publiquen al portal de transparència les reunions mantingudes amb els grups d'interès?	2017, 2018, 2021, 2022, 2023
Quantes reunions amb grups d'interès s'han fet?	2020, 2021, 2022, 2023

### Règim sancionador

Preguntes	Anys respecte dels quals s'han formulat les preguntes
Indiqueu el nombre de denúncies presentades per suposats incompliments de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.	2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023
Indiqueu el nombre de procediments sancionadors incoats per l'incompliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.	2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023
Indiqueu el nombre de sancions imposades per l'incompliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.	2016 (suma), 2017, 2018, 2021, 2022, 2023

### 1.3. Estructura

L'*Informe anual de transparència* s'estructura en vuit apartats. El primer, de caràcter introductori, informa sobre l'abast de l'informe i la metodologia aplicada.

El segon apartat, sobre els recursos destinats a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern, posa en relleu la importància de dotar les administracions de recursos i una estructura perquè puguin assolir les fites que planteja la normativa en matèria de transparència.

El tercer apartat, sobre transparència, analitza l'evolució i la situació de les administracions quant al compliment de les obligacions de publicitat activa, i també el dret d'accés a la informació pública. Pel que fa al dret d'accés, l'apartat és una síntesi de l'informe [El dret d'accés a la informació pública 2023](#), que s'ha publicat recentment.

El quart apartat, sobre bon govern, analitza el grau d'implementació dels mecanismes de bon govern previstos en la Llei 19/2014, de 29 de desembre: les cartes de servei, la qualitat normativa i els codis de conducta. En el cas de les cartes de servei, l'apartat és una síntesi de l'informe [Les cartes de servei a Catalunya](#), també publicat recentment.

El cinquè apartat, sobre govern obert, avalua el grau de compliment dels elements de govern obert previstos en la normativa de transparència, d'acord amb les respostes de les administracions catalanes al qüestionari.

El sisè apartat, sobre grups d'interès, descriu la situació i el grau d'implementació del Registre de grups d'interès al conjunt de les administracions catalanes.

El setè apartat, sobre règim sancionador, informa sobre l'aplicació del règim sancionador en cas d'incompliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

El vuitè apartat, de conclusions, sintetitza els principals resultats de l'estudi.

Finalment, el novè apartat, de recomanacions, recull el conjunt de propostes que fa el Síndic de Greuges de Catalunya per complir la normativa, i incorpora el conjunt de recomanacions elaborades en els dos informes monogràfics presentats recentment i mencionats més amunt.





## 2. Recursos destinats per les administracions a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern

Els diferents informes anuals de transparència del Síndic de Greuges de Catalunya han posat de manifest la necessitat de dotar les organitzacions públiques de recursos humans i econòmics, sigui de manera singular o mancomunada, per poder donar compliment a la normativa en matèria de transparència. Els darrers anys s'ha recomanat especialment la necessitat de crear unitats d'informació que centralitzin i gestionin la implementació de la normativa en matèria de transparència. És més, el Decret 8/2021, de 9 de febrer, de transparència i accés a la informació pública, imposa la creació d'aquestes unitats.

En qualsevol cas, per fer efectiu un projecte, cal definir-ne l'abast, les tasques necessàries per dur-lo a terme, els recursos humans, econòmics i tecnològics que s'hi han d'incorporar, com s'ha d'implementar i el seguiment posterior que se n'ha de fer. Atès que, en el cas de la transparència, tot això està regulat per una llei, és recomanable incorporar uns processos coneguts per l'Administració: l'assignació de recursos i la definició de responsabilitats.

És més, la normativa de transparència conviu amb tot un conjunt de regulacions en matèria d'administració electrònica, atenció ciutadana, contractació, procediment administratiu, etc., i això obliga a implementar aquesta normativa en clau digital, amb la intenció també de fer-la comprensible i accessible per al conjunt de la ciutadania.

D'altra banda, el fet que aquesta normativa sigui transversal i s'hagi d'implementar en el conjunt de procediments que pot tenir regulats una administració fa que tot el personal hagi de conèixer les obligacions en aquesta matèria i donar-hi compliment.

Per tot això, en aquest apartat s'analitzen els aspectes següents, a partir de les dades obtingudes del qüestionari:

- a) La creació d'una unitat per poder garantir el compliment de la normativa.
- b) La dotació de recursos humans i econòmics.
- c) La formació de tot el personal en matèria de transparència.
- d) La participació de diferents disciplines (jurídica, comunicativa, funcional i tecnològica) dins de les administracions, per donar una resposta integral als requeriments normatius.

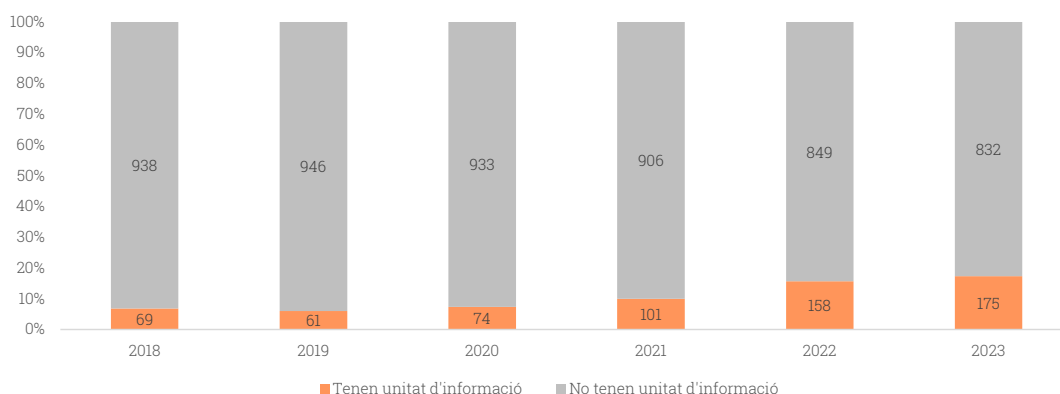
## 2.1. Creació d'una unitat per poder garantir el compliment de la normativa

**El 17,4 % de les administracions disposen d'una unitat d'informació per tramitar sol·licituds d'accés a la informació pública i publicitat activa**

Hi ha diverses preguntes del qüestionari relacionades amb la creació d'unitats específiques que s'encarreguin dels diferents elements que recull la Llei 19/2014, de 29 de desembre. Un 17,4 % de les administracions consultades estan creant de manera progressiva unitats d'informació per tramitar sol·licituds d'accés a la informació pública i publicitat activa, però també poden tenir competències en bon govern, govern obert o grups d'interès.



Gràfic 2. Evolució de les administracions que han creat una unitat d'informació per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública i publicitat activa



Font. Elaboració pròpia, a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

De fet, aquest increment és especialment notable a partir de l'any en què es va aprovar el Decret 8/2021, de 9 de febrer; en concret, l'any 2022 hi va haver un increment del 56,4 % d'aquestes unitats amb relació a l'any anterior.

Els increments més significatius s'han produït en les administracions de municipis de menys de 20.000 habitants. En aquest sentit, malgrat les dificultats quant a recursos humans i mitjans econòmics, les administracions amb menys habitants estan incrementant els esforços per garantir l'exercici del dret d'accés a la informació pública a les persones interessades.



Taula 2. Ens que han creat una unitat per tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública, per tipus d'ens

Subjectes	Ens amb unitat d'informació el 2022	Ens amb unitat d'informació el 2023	Nombre total d'ens	Percentatge d'ens amb unitat d'informació el 2022 (%)	Percentatge d'ens amb unitat d'informació el 2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>154</b>	<b>170</b>	<b>993</b>	<b>15,5</b>	<b>17,1</b>
Ajuntaments	136	155	947	14,4	16,4
Municipis de menys de 500 habitants	24	29	328	7,3	8,8
Municipis de 501 a 5.000 habitants	44	54	405	10,9	13,3
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	34	40	145	23,4	27,6
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	20	20	46	43,5	43,5
Municipis de més de 50.000 habitants	14	12	23	60,9	52,2
Ens supramunicipals	18	15	46	39,1	32,6
Àrea Metropolitana de Barcelona	1	1	1	100,0	100,0
Conselh Generau d'Aran	0	0	1	-	-
Consells comarcals	13	10	40	32,5	25,0
Diputacions	4	4	4	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya i ens dependents</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Institucions de la Generalitat a les quals fa referència l'EAC</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>33,3</b>	<b>33,3</b>
<b>Universitats</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>28,6</b>	<b>28,6</b>
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>175</b>	<b>1.007</b>	<b>15,8</b>	<b>17,4</b>

pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Amb tot, el 17,4 % és una xifra baixa. La majoria d'administracions opten per assignar les funcions a una unitat preexistent, que en el cas dels ajuntaments sol ser la secretaria. En altres tipus d'estructures encarregades de la qualitat normativa o el bon govern les xifres són encara inferiors, tal com es mostra en els apartats corresponents.

## 2.2. Dotació de recursos humans i econòmics

Nou anys després de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, gairebé dos terços de les administracions catalanes subjectes a la normativa en matèria de transparència no disposen de cap persona que es dediqui a jornada completa a donar-hi compliment

Pel que fa als recursos humans que s'han destinat al compliment de la normativa en matèria de transparència els anys 2022 i 2023, el qüestionari demanava el nombre de persones a jornada completa que hi destina cada administració. Malgrat que un 20 % d'administracions l'any 2022 i un 17,1 % l'any 2023 no donen resposta a aquesta pregunta, el 65,1 % de les administracions que sí que l'han respost no hi tenen destinada cap persona a jornada completa.

Això posa en relleu les dificultats a les quals s'enfronten les administracions a l'hora de garantir els requeriments en matèria de transparència, i explica, en bona part, el desenvolupament desigual de les administracions a l'hora d'abordar projectes vinculats a aquesta matèria.



Taula 3. Personal de les administracions públiques destinat a jornada completa a la matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern

	2022	Percentatge 2022 (%)	2023	Percentatge 2023 (%)
Cap persona destinada a jornada completa	645	64,1	656	65,1
Una persona destinada a jornada completa	113	11,2	130	12,9
De 2 a 5 persones destinades a jornada completa	40	4,0	43	4,3
De 6 a 10 persones destinades a jornada completa	4	0,4	3	0,3
D'11 a 40 persones destinades a jornada completa	2	0,2	1	0,1
Més de 40 persones destinades a jornada completa	1	0,1	1	0,1
No ho sap / no contesta	202	20,1	173	17,2
<b>Total</b>	<b>1.007</b>	<b>100,0</b>	<b>1.007</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

D'acord amb les dades obtingudes del qüestionari, els increments que s'observen l'any 2023 respecte de l'any 2022 s'expliquen més pel nombre d'administracions que l'any 2022 responien "no ho sap / no contesta" i l'any 2023 han canviat la resposta, que no pas a una variació significativa fruit d'un impuls en aquesta matèria.

## Cal més suport supramunicipal en l'àmbit de transparència, accés a la informació pública i bon govern per donar compliment a la normativa

En tot cas, les dades posen de manifest que cal buscar fórmules mancomunades i projectes fonamentats en la col·laboració administrativa per donar compliment a la normativa. De fet, aquest és l'objectiu pel qual es va crear la Xarxa de Govern Oberts. Tot i això, els esforços de la Xarxa per ajudar a complir la normativa no són suficients per garantir el compliment de tots els requeriments normatius.

En l'Administració local, la manca de personal destinat a la transparència comença a remetre a partir dels ajuntaments de municipis de més de 20.000 habitants. Els consells comarcals, les universitats i els organismes de control i supervisió tampoc no disposen de recursos específics destinats al compliment de la normativa en matèria de transparència. En canvi, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya són les administracions que hi destinen més recursos humans.



Taula 4. Percentatge de personal a jornada completa que cada tipus d'administració destina al compliment de la normativa en matèria de transparència

	Cap persona (%)	Una persona (%)	De 2 a 5 persones (%)	De 6 a 10 persones (%)	D'11 a 40 persones (%)	Més de 40 persones (%)	Ns/Nc (%)	Total (%)
<b>Administració local</b>	<b>65,2</b>	<b>13,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>17,4</b>	<b>100,0</b>
Ajuntaments	65,4	12,5	3,9	0,2	0,1	0,0	18,0	100,0
Municipis de menys de 500 habitants	65,9	8,2	3,0	0,0	0,0	0,0	22,9	100,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	69,4	11,6	2,0	0,2	0,0	0,0	16,8	100,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	67,6	14,5	3,4	0,0	0,0	0,0	14,5	100,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	43,5	34,8	10,9	0,0	0,0	0,0	10,9	100,0
Municipis de més de 50.000 habitants	17,4	30,4	39,1	4,3	4,3	0,0	4,3	100,0

	Cap persona (%)	Una persona (%)	De 2 a 5 persones (%)	De 6 a 10 persones (%)	D'11 a 40 persones (%)	Més de 40 persones (%)	Ns/Nc (%)	Total (%)
<b>Ens supramunicipals</b>	<b>60,9</b>	<b>23,9</b>	<b>6,5</b>	<b>2,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>6,5</b>	<b>100,0</b>
Conselh Generau d'Aran	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Consells comarcals	67,5	22,5	2,5	0,0	0,0	0,0	7,5	100,0
Diputacions	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>57,1</b>	<b>0,0</b>	<b>42,9</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>83,3</b>	<b>16,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>65,1</b>	<b>12,9</b>	<b>4,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>17,2</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Només un 0,1 % del personal que treballa a l'Administració tenia assignades tasques de transparència a jornada completa els anys 2022 i 2023

Pel que fa al volum del personal de l'Administració que té assignades tasques de transparència a jornada completa, el percentatge és del 0,1 %, i no varia del 2022 al 2023.

## Cal que totes les administracions incorporin el programa de transparència, accés a la informació pública i bon govern en els pressupostos

Són poques les administracions que ens van facilitar informació en relació amb els recursos econòmics l'any 2022 (17,6 %). Per tant, és difícil poder avaluar si les diferents administracions tenen una dotació econòmica significativa per a l'àmbit de transparència. Malgrat això, segons les dades obtingudes de les administracions que sí que han facilitat aquesta informació, es destina un 0,03 % dels recursos econòmics de l'Administració a l'àmbit de la transparència.

En qualsevol cas, no deixa de ser destacable que només un 19,5 % de les persones que responen el qüestionari i, per tant, tenen assignades funcions o responsabilitats en l'àmbit de transparència, tinguin una orientació estimada del pressupost que la seva administració destina a la transparència.

Aquest fet mostra, de nou, la invisibilitat d'aquest tipus de projectes en la gran majoria de pressupostos de les administracions. Només donant visibilitat a aquesta situació, es pot valorar i comparar entre administracions la despesa que genera el compliment d'aquesta normativa i les inversions que es fan des d'aquest àmbit.

### 2.3. Formació de tot el personal en matèria de transparència

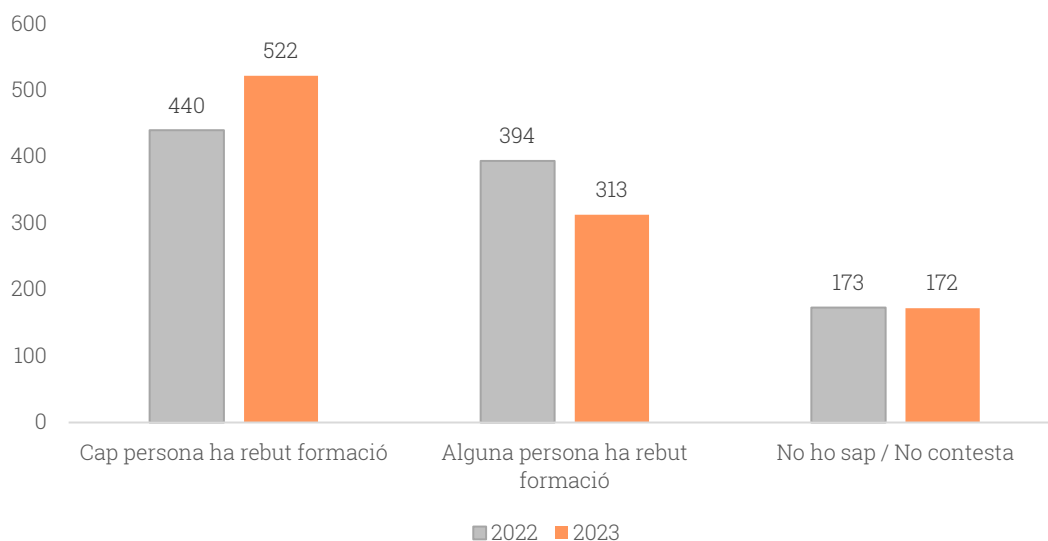
**En el 32,9 % de les administracions que han donat resposta al qüestionari, cap persona ha rebut formació sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern durant els anys 2022 i 2023**

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, obliga tot el personal de l'Administració a tenir formació continuada sobre la normativa en matèria de transparència. D'acord amb les dades obtingudes del qüestionari, un 32,9 % de les administracions subjectes al compliment de la normativa no han format el seu personal sobre transparència els darrers dos anys. De manera desagregada, és cert que l'any 2023 es registren menys administracions que no han ofert formació respecte de l'any 2022. En aquest sentit, cal tenir present l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, que incloïa nous requeriments, i això explica que es fes més formació en aquest àmbit.

Pel que fa a l'any 2022, un 43,7 % de les administracions no van formar el seu personal sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern, mentre que l'any 2023, aquest percentatge s'eleva al 51,8 %; és a dir, que la majoria d'administracions no han ofert formació.



Gràfic 3. Nombre d'administracions que no han ofert formació sobre transparència la seu personal durant els anys 2022 i 2023



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Els ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants són els que menys formació sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern ofereixen a les persones que hi treballen. Aquesta situació canvia en municipis a partir de 5.000 habitants.

D'altra banda, és preocupant la situació dels consells comarcals i del Conselh Generau d'Aran en aquest àmbit.

Finalment, cal destacar també la manca de formació en aquesta matèria als organismes estatutaris i de control i supervisió.





Taula 5. Percentatge d'administracions en què només alguna persona o cap de les persones que hi treballen han rebut formació en matèria de transparència durant els anys 2022 i 2023

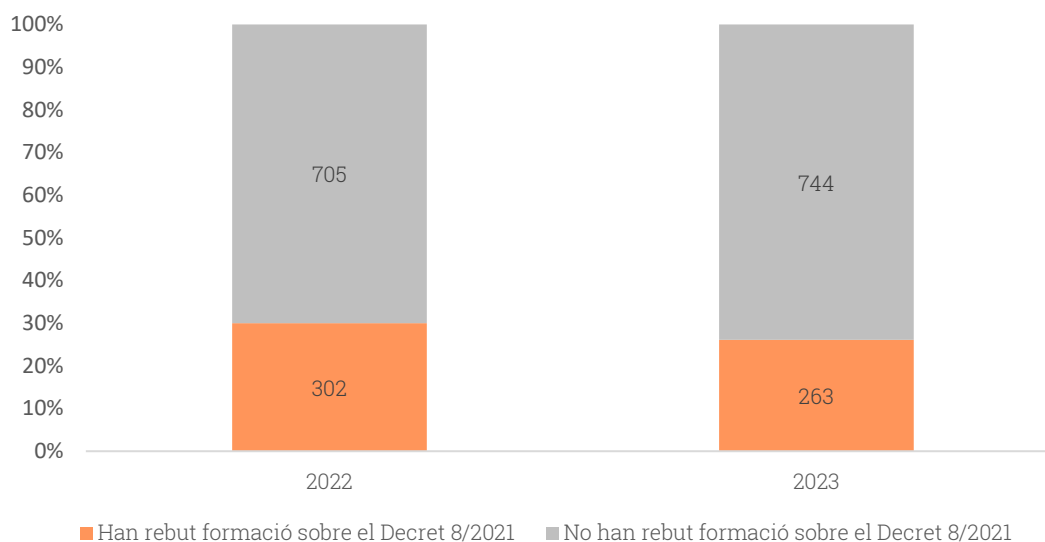
	2022			2023			Total
	Cap persona	Alguna persona	Ns/Nc	Cap persona	Alguna persona	Ns/Nc	
<b>Administració local</b>	<b>44,0</b>	<b>38,6</b>	<b>17,4</b>	<b>51,8</b>	<b>30,9</b>	<b>17,3</b>	<b>100,0</b>
<b>Ajuntaments</b>	44,0	37,9	18,1	52,6	29,5	18,0	100,0
Municipis de menys de 500 habitants	53,4	27,7	18,9	61,3	15,9	22,9	100,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	44,4	36,3	19,3	53,8	29,4	16,8	100,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	33,8	48,3	17,9	42,8	42,8	14,5	100,0
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	23,9	67,4	8,7	28,3	60,9	10,9	100,0
Municipis de més de 50.000 habitants	8,7	87,0	4,3	17,4	78,3	4,3	100,0
<b>Ens supramunicipals</b>	43,5	52,2	4,3	34,8	60,9	4,3	100,0
Conselh Generau d'Aran	43,5	52,2	4,3	34,8	60,9	4,3	100,0
Consells comarcals	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Diputacions	47,5	47,5	5,0	37,5	57,5	5,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>42,9</b>	<b>57,1</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>50,0</b>	<b>50,0</b>	<b>0,0</b>	<b>66,7</b>	<b>33,3</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>43,7</b>	<b>39,1</b>	<b>17,2</b>	<b>51,7</b>	<b>31,2</b>	<b>17,1</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

En el qüestionari es feia referència també a les persones que havien rebut formació específica sobre el Decret 8/2021, de 9 de febrer, quan es va aprovar.



Gràfic 4. Percentatge d'administracions que han ofert formació arran de l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer



Font. Elaboració pròpia.

Aquestes dades preocupen si es té present que el Decret 8/2021, de 9 de febrer, introdueix concrecions rellevants sobre el desplegament de les obligacions de publicitat informativa i dret d'accés, i una manca de formació pot fer que es vulnerin drets reconeguts a la ciutadania, ja que pot ser que el personal de l'Administració no els conegui.

En aquest sentit, cal que l'Escola d'Administració Pública de Catalunya desplegui un programa formatiu per a tot el personal de l'Administració perquè conegui els drets, les obligacions i els procediments definits tant a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, com al Decret 8/2021, de 9 de febrer.

Aquesta formació no només s'ha de garantir per al personal que treballa a l'Administració, sinó també per al personal electe.

## 2.4. Multidisciplinarietat per donar una resposta integral als requeriments normatius

Cal abordar la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern des d'una perspectiva integral i transversal per al conjunt d'administracions

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, estableix que tots els subjectes obligats, és a dir, totes les persones físiques o jurídiques respecte de les quals aquesta llei imposa deures i obligacions, han de publicar al portal de transparència, a la seu electrònica o als llocs web, la informació més rellevant en relació amb les sol·licituds d'accés a la informació pública, el Registre de grups d'interès, les cartes de servei, els codis de conducta i la informació jurídica –també la que deriva de la millora de la qualitat normativa–, entre d'altres.

Per fer-ho, cal aplicar la normativa de manera transversal, ja que han d'intervenir diferents perfils dins d'una mateixa administració per assolir les fites establertes normativament.

A més, segons la Llei 19/2014, de 29 de desembre, cal:

- ▶ Publicar la informació de manera “estructurada i en format reutilitzable” (art. 5.1).
- ▶ Garantir “un sistema integral d'informació i coneixement en format electrònic, el disseny del qual s'ha de fonamentar en l'ús preferent dels sistemes de gestió de documents públics, com a facilitadors de dades i documents autèntics, en el marc d'interoperabilitat del sector públic” (art. 5.2).
- ▶ Organitzar la informació de manera que sigui accessible i comprensible (art 5.6 i 6.c).
- ▶ Garantir que la informació “es difon de manera constant i s'actualitza permanentment” (art. 6.b).
- ▶ Organitzar la informació “amb criteris temàtics i cronològics, seguint el quadre de classificació documental corporatiu” (art. 6.d).
- ▶ “Facilitar la consulta de la informació amb l'ús de mitjans informàtics en formats fàcilment comprensibles i que permetin la interoperabilitat i la reutilització” (art. 6.e).

És a dir, més enllà de les obligacions jurídiques, la normativa exigeix la necessitat que la transparència s'abordi des de dins de les organitzacions, amb perfils jurídics,

tecnològics i arxivístics, i també des de fora, amb perfils comunicatius que facin que la informació que es publica sigui clara i comprensible, i amb els suports addicionals que siguin necessaris (guies, infografies, vídeos, etc.), a fi de complementar el coneixement específic del personal que treballa en cadascun dels àmbits.

Les dades mostren que les persones encarregades de gestionar la publicitat dels portals de transparència són, principalment, personal administratiu, seguit de personal jurídic. Aquesta estructura correspon a les administracions amb menys recursos: incorporen la informació que la Llei obliga a publicar, en termes de contingut, però rarament aborden els procediments interns de l'organització, la qual cosa és essencial per garantir que els continguts dels portals es publiquen de manera constant i permanent. Per a això cal una gestió de les dades més automatitzada.

En tercer i quart terme es troba el personal de comunicació i el personal de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i, per acabar, el personal arxivístic. S'ha constatat, a més, que respecte de l'any 2022 s'ha reduït el paper del personal arxivístic en la gestió dels portals de transparència.

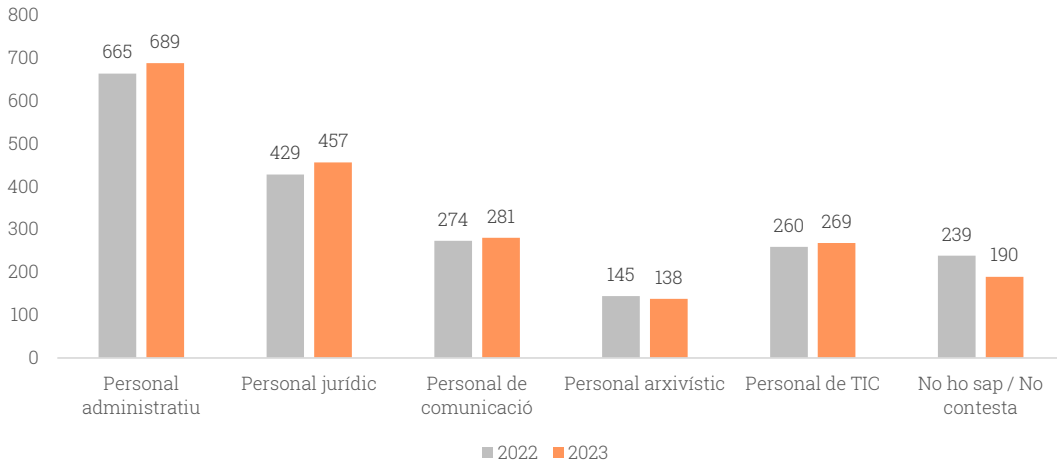
En aquest sentit, cal recordar la rellevància de la figura dels arxivers no només en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, sinó també en el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, que en la secció quarta del capítol I, sobre el govern de les dades, atribueix un paper important a la gestió arxivística de les dades i dels actius digitals, que preveu l'avaluació de la informació digital i determina les fases en què es troba la dada (activa, semiactiva o inactiva) i, per tant, garanteix la vigència de les dades o la necessitat de destruir-les o dictaminar-ne la conservació permanent.

**Caldria que la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD) creés grups de treball per avaluar les dades publicades en els portals de transparència i la seva vigència, i per dictaminar la conservació de les que siguin necessàries o la destrucció de les que no cal conservar**

Aquesta tasca, necessària per poder destruir les dades que no són rellevants, cal analitzar-la de manera immediata atès el volum de dades que es gestionen actualment als portals de transparència. És més, d'acord amb l'Ordre CMC/311/2010, de 14 de maig, dels grups de treball de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental, caldria que la CNAATD creés un o diversos grups de treball per avaluar les dades que es publiquen als portals de transparència i determinar-ne, progressivament, la vigència, conservació o destrucció.



Gràfic 5. Personal de cada administració que participa en la publicació al portal de transparència de les dades que determina la normativa



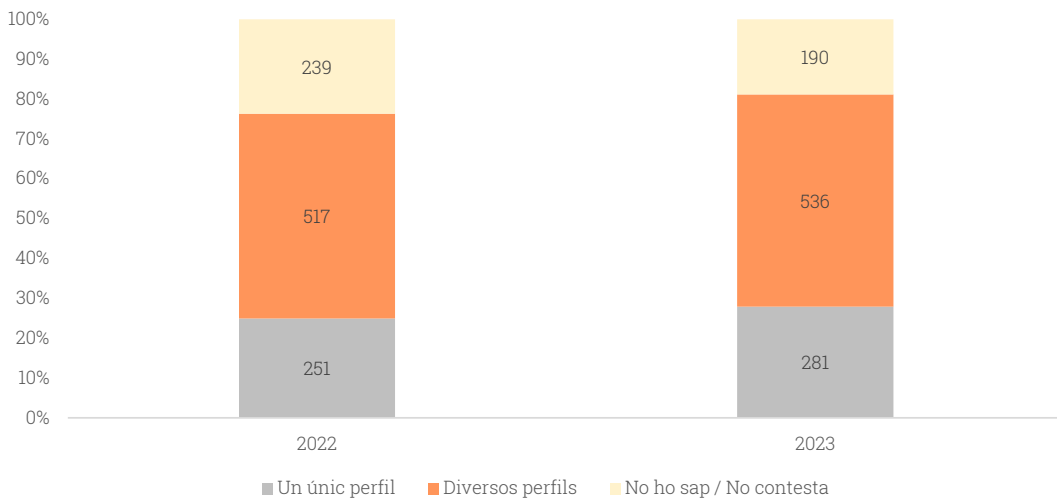
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Nota. TIC correspon a *tecnologies de la informació i la comunicació*.

Les administracions que només tenen personal d'un únic perfil dedicat a la publicació dels continguts de transparència són les que tenen menys capacitats i recursos. Aquesta pràctica s'està reduint progressivament al conjunt d'administracions. Així, mentre que l'any 2022 el 51,3 % de les administracions apostaven per abordar aquest tipus de projectes amb personal de diferents perfils, aquest percentatge s'ha incrementat al 53,2 % l'any 2023.



Gràfic 6. Nombre d'administracions que aposten per un únic perfil o per diversos perfils a l'hora d'abordar projectes de transparència



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Les dades mostren que quan els projectes de transparència s'encarreguen a un únic perfil de personal, acostuma a ser personal administratiu. Aquesta pràctica es concentra en els ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants i en alguns consells comarcals de comarques amb un nombre d'habitants baix.



**Taula 6. Nombre d'administracions que encarreguen els projectes de transparència a un únic perfil de personal**

	2022	Percentatge 2022 (%)	2023	Percentatge 2023 (%)
Només a personal administratiu	184	73,3	198	70,5
Només a personal jurídic	36	14,3	43	15,3
Només a personal de comunicació	21	8,4	22	7,8
Només a personal arxivístic	3	1,2	4	1,4
Només a personal de TIC	7	2,8	14	5,0
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100,0</b>	<b>281</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Les administracions que aborden el projecte amb diferents perfils i, per tant, afegint-hi diferents enfocaments, ho fan per donar la millor resposta possible a la ciutadania. Les estratègies que utilitzen s'orienten segons les prioritats organitzatives, en funció de si les administracions aposten per:

- a) millorar l'experiència ciutadana en la prestació de serveis públics i, per tant, prioritzar la vessant externa de l'organització, o
- b) millorar els processos interns de les organitzacions, assolir una transformació digital i, per tant, prioritzar la vessant interna de l'organització.

Basant-nos en aquests dos eixos, podem detectar quatre tipus d'estratègies:

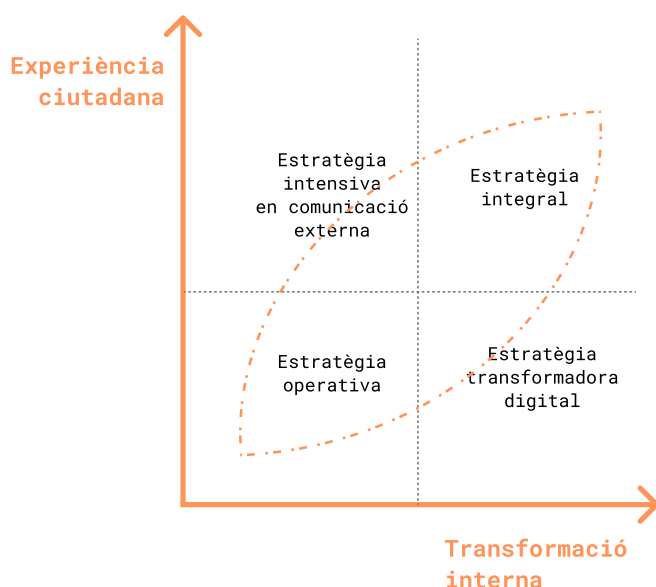
- a) **Estratègia operativa:** Té per objectiu publicar la informació que requereix la normativa en matèria de transparència. No necessàriament implica millorar els processos interns o la definició i el disseny dels processos interns perquè les dades siguin automatitzables i es puguin publicar pràcticament de manera directa, amb una validació prèvia. Aquesta estratègia la segueixen les administracions en què el personal administratiu col·labora amb el personal jurídic o només amb el personal arxivístic, que té un paper més propi de cercador de la informació que no de gestor de la dada.

b) **Estratègia transformadora digital:** Analitza els processos interns, el govern de la dada i com gestionar la informació perquè sigui automatitzable i es detecti la necessitat d'actualitzar la informació. La publicació en el portal de transparència esdevé un subprocés dins del procediment prèviament analitzat i definit de manera electrònica. El personal administratiu i jurídic rep el suport del personal arxivístic i de TIC.

c) **Estratègia intensiva en comunicació externa:** Dona rellevància als aspectes comunicatius i com es trasllada la informació a l'exterior, sense que això tingui una correspondència a l'interior, perquè no hi ha un redisseny dels procediments interns des d'un punt de vista funcional i tecnològic.

d) **Estratègia integral:** El projecte s'aborda de manera col·laborativa entre tots els perfils per localitzar la millor estratègia possible a l'hora de transformar internament l'Administració i incorporar les eines per traslladar la informació de la manera més comprensible.

Figura 1. Estratègies per impulsar els projectes de transparència, accés a la informació pública i bon govern



Font. Elaboració pròpia

D'acord amb aquesta classificació, les dades mostren que la majoria d'administracions amb més recursos opten per abordar el projecte de manera integral, involucrant-hi els diferents perfils necessaris per garantir la publicació de continguts en el portal, de la manera més automatitzada possible i intentant fer ús d'un llenguatge comprensible i clar per al conjunt de la ciutadania.

Quan no es poden incorporar tots els perfils, les administracions semblen que opten per millorar els processos interns, més que per aprofundir en estratègies comunicatives i crear continguts més comprensibles per a la ciutadania.



Taula 7. Nombre d'administracions en funció de l'estratègia que han adoptat per abordar el projecte de transparència

	2022	Percentatge 2022 (%)	2023	Percentatge 2023 (%)
Estratègia operativa	179	34,6	165	30,8
Estratègia transformadora digital	86	16,6	112	20,9
Estratègia intensiva en comunicació externa	90	17,4	96	17,9
Estratègia integral	162	31,3	163	30,4
<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>100,0</b>	<b>536</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

El conjunt d'indicadors que es mostren en aquest apartat posen de manifest les mancances que tenen les administracions a l'hora de donar compliment a la normativa de transparència, i explica, en bona part, les causes que justifiquen la doble velocitat que s'observa en les administracions a l'hora de desenvolupar els projectes de transparència. Més enllà de les estratègies que adopti cada administració per informar la ciutadania sobre la seva activitat –més orientades a la comunicació o més orientades a la redefinició de processos–, és evident que amb els recursos destinats a poder implementar aquestes estratègies el grau de compliment de la normativa no pot ser més que desigual.

Davant d'aquesta situació, si bé és cert que hi ha un suport supramunicipal i que s'han creat plataformes com la Xarxa de Govern Oberts, també és cert que calen estratègies col·laboratives i més recursos per donar impuls a aquest tipus de polítiques públiques.



## 3. Transparència

### 3.1. Publicitat activa

#### 3.1.1. Compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les administracions públiques

##### Es constata una doble velocitat en el compliment de les obligacions de publicitat activa

Com hem assenyalat a la introducció de l'informe, cada nova avaluació posa més de manifest que hi ha una doble velocitat en el compliment de les obligacions de publicitat activa, i ja fa anys que observem que una part dels ens obligats no avancen de manera significativa. Hi ha un lligam entre els recursos de què disposa cada administració i el grau de compliment de la normativa.

##### Cada cop s'observa més interès de la ciutadania per conèixer l'activitat de les administracions

La distància entre la realitat i el model previst pel legislador, en què totes les administracions han de publicar el mateix volum d'informació i amb els mateixos paràmetres de qualitat, contrasta amb un estancament perllongat de bona part de les administracions. A més, les dades evidencien un interès creixent de la ciutadania pel compliment de les obligacions de publicitat a les quals les administracions han de donar resposta. Tanmateix, com hem apuntat en edicions anteriors, pensem que aquesta realitat heterogènia que s'enquista en el temps obliga a fer una reflexió que va més enllà de la tasca avaluadora i que ha d'involucrar el conjunt de les administracions catalanes.

En aquest sentit, el nombre d'accessos als portals de transparència de les diferents administracions s'ha incrementat un 6,2 % respecte de l'any 2022. Aquest increment es produeix, fonamentalment, en l'Administració local, i és especialment destacable l'increment en els ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants i en els ens supramunicipals.



Taula 8. Nombre d'accessos als portals de transparència

	2022	2023	Variació (%)
<b>Administració local</b>	<b>6.922.003</b>	<b>7.698.554</b>	<b>11,22</b>
Ajuntaments	6.775.737	7.391.322	9,09
Municipis de menys de 500 habitants	113.650	137.029	20,57
Municipis de 501 a 5.000 habitants	599.043	989.714	65,22
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	4.287.166	4.197.457	-2,09
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	994.765	993.688	-0,11
Municipis de més de 50.000 habitants	781.113	1.073.434	37,42
Ens supramunicipals	146.266	307.232	110,05
Conselh Generau d'Aran	2.587	3.046	17,74
Consells comarcals	77.834	96.637	24,16
Diputacions	55.953	195.548	249,49
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	9.892	12.001	21,32
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>802.011</b>	<b>497.775</b>	<b>-37,93</b>
<b>Universitats</b>	<b>55.209</b>	<b>169.368</b>	<b>206,78</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>195.511</b>	<b>104.244</b>	<b>-46,68</b>
<b>Total</b>	<b>7.974.734</b>	<b>8.469.941</b>	<b>6,21</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, el descens del 37,9 % es deu al fet que a finals de 2022 el portal de dades obertes (que fins llavors pertanyia al portal de govern obert) va passar a ser competència de la Direcció General d'Administració Digital i els continguts de la web es van traslladar a un altre portal, de manera que no es poden recuperar les dades relatives al 2022.

## És necessari reforçar els instruments de cooperació interadministrativa per reduir la diferència en el grau de compliment de les obligacions entre les administracions que tenen molts recursos i les administracions que en tenen menys

Cal destacar la importància i l'efecte positiu que han tingut en el desplegament dels portals els mecanismes de cooperació que fins ara s'han articulats (la Xarxa de Govern Oberts, l'estructura de portal i continguts proveïda pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) i els instruments de suport articulats en l'àmbit de les administracions supramunicipals). Tot i això, cal insistir també en la necessitat de reforçar els instruments de cooperació interadministrativa per reduir la diferència en el grau de compliment de les obligacions entre les administracions que tenen molts recursos i les administracions que en tenen menys.

L'anàlisi dels portals de transparència s'ha fet seguint la mateixa metodologia que en edicions anteriors, tant pel que fa als subjectes analitzats com als continguts de la informació publicada i els elements qualitius d'aquesta informació. Tenint en compte també el volum de portals analitzats i l'heterogeneïtat dels diferents subjectes obligats a publicar informació, els resultats de l'anàlisi es presenten agrupats per tipus d'ens públics –i també per volum de població en el cas dels ajuntaments–, com en anys anteriors. Els continguts de publicitat analitzats també són els mateixos que en edicions anteriors. Aquesta homogeneïtat metodològica i la periodicitat anual permeten fer el seguiment seqüencial de l'evolució, agrupada per categories de subjectes i tipus d'informació.

També com en anys anteriors, les dades obtingudes, així com l'explotació i la valoració d'aquestes dades, es poden consultar al web de la institució del Síndic de Greuges.

Malgrat el temps que fa de l'entrada en vigor del Decret 8/2021, de 9 de febrer, de desplegament de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, la situació d'estancament que ja hem comentat fa pensar que aquesta norma, tot i que ha servit per aclarir algunes obligacions de publicitat i per definir les que corresponen a cada tipus d'ens, no ha tingut un impacte substancial en el grau de compliment de la normativa, cosa que sembla confirmar que les causes de l'incompliment es troben principalment en les limitacions de recursos de bona part dels subjectes obligats, com fa anys que assenyalem.

## Cal incrementar els esforços per actualitzar i reutilitzar la informació

Actualment, les principals mancances de les administracions locals amb més habitants o de l'Administració autonòmica rauen en l'actualització i la reutilització de la informació. En aquest punt, convé distingir entre dos tipus d'opacitats:

- a) Opacitat directa: Informació que no es publica, malgrat que hi ha una llei que estableix que ha d'estar publicada.
- b) Opacitat indirecta: Informació que es publica però que no està actualitzada, no és en format reutilitzable per poder-la explotar i comparar amb altres dades, està disseminada en diferents conjunts de dades o és poc clara i difícil d'entendre per la ciutadania.

És difícil definir quina de les dues situacions és millor: si no es disposa de la informació, es pot formular una sol·licitud d'accés a la informació pública, però si la informació no està actualitzada (i no s'informa de la darrera data d'actualització) o no és compatible amb altres sistemes d'informació, pot generar una falsa sensació de compliment que fa que no es tramiti una sol·licitud d'accés quan, en realitat, aquesta informació no és qualitativament fiable, o pot generar una sensació de compliment que no és real o és només parcial.

La reutilització és una de les principals mancances en les quals s'hauria d'incidir. En aquest sentit, cal destacar que s'ha incrementat el biaix entre les grans institucions, que han fet passos cap a la implementació de portals de dades obertes, i les més petites, que no tenen capacitat per fer passos en aquest sentit malgrat disposar d'un espai de dades obertes als portals del Consorci AOC.

És per això que el Síndic de Greuges considera que és tan necessari publicar els continguts com mantenir-los actualitzats i permetre a la ciutadania disposar d'eines per poder-los reutilitzar.

## La Generalitat de Catalunya compleix en un grau molt alt les obligacions de publicació de continguts

Pel que fa específicament al portal de la Generalitat de Catalunya, cal dir que compleix en un grau molt alt les obligacions de publicació de continguts. I els continguts que no consten publicats són els que en anys anteriors ja hem assenyalat que possiblement no estan disponibles. En aquest sentit, cal reiterar que seria desitjable indicar-ho en cada cas, per evitar confusions entre l'absència de continguts i l'incompliment de l'obligació de publicar.

En el cas de la Generalitat de Catalunya, s'ha analitzat el percentatge de compliment màxim de publicitat activa.<sup>3</sup> Cal destacar que la Generalitat incorpora continguts en tots els àmbits de publicitat activa, si bé en alguns ho fa de manera parcial. En concret, les absències de contingut es produeixen fonamentalment en els indicadors de qualitat i els mecanismes d'avaluació de serveis públics, o en la informació relativa a planificació i programació.



Taula 9. Percentatge de compliment màxim de les obligacions de publicitat activa per part de la Generalitat de Catalunya, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	80,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional de l'ens	88,9	88,9	88,9	88,9
Organismes dependents i organismes amb representació del departament	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	88,9	88,9	88,9	88,9
Canals de participació ciutadana	100,0	100,0	100,0	100,0
Prestació de serveis públics i normativa	64,3	71,4	71,4	57,1
Informació sobre planificació i programació	100,0	100,0	50,0	50,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	100,0	100,0	100,0	100,0
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació sobre registres de grups d'interès	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer.

Des del punt de vista de la comprensió de la informació publicada, remarquem també els esforços per oferir eines de visualització que faciliten que s'entengui la informació publicada i que se'n pugui fer ús. La informació que publica el portal de la Generalitat Catalunya està, en termes generals, molt actualitzada. La generalització de formats reutilitzables és encara la principal assignatura pendent i hauria de ser un objectiu prioritari de futur, juntament amb l'estructuració de continguts, tenint en compte que és l'element que permet que terceres persones facin ús de la informació en condicions d'igualtat. També és un requisit per al control ciutadà mitjançant l'anàlisi de dades publicades.

<sup>3</sup> Podeu trobar dades més detallades sobre el grau de compliment de la Generalitat de Catalunya a la [pàgina web del Síndic de Greuges de Catalunya](#).



La Generalitat de Catalunya, en relació amb la contractació, disposa d'una aplicació que permet crear gràfics, comparar informació, crear filtres i descarregar taules sobre el volum de les contractacions de diferents exercicis pressupostaris, sobre els diferents departaments de la Generalitat i sobre els tipus de procediments utilitzats per contractar els serveis. També es poden consultar dades sobre contractes menors, pròrrogues aplicades i indicadors de contractació.

El Consorci AOC està treballant en una eina similar.

Aquestes són bones pràctiques que caldria estendre al conjunt de subjectes obligats per la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

Cal destacar que durant el mes de setembre de 2024 s'ha publicat el nou portal de transparència de la Generalitat de Catalunya, que agrupa tota la informació relacionada amb la publicitat activa, dret d'accés a la informació pública i grups d'interès. Aquest és un primer pas per aconseguir que la informació pública de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic es pugui consultar en un únic espai.

## Els ens vinculats a la Generalitat de Catalunya no compleixen prou les obligacions de publicitat activa

Els ens públics vinculats a l'Administració de la Generalitat de Catalunya continuen sense complir de manera suficient les seves obligacions de publicitat activa, tant pel que fa a continguts com a paràmetres qualitatius (comprensió, actualització i ús de formats reutilitzables). Així mateix, els darrers anys es detecta un cert estancament en el compliment de les obligacions de publicitat, que cal revertir. Recordem, en aquest sentit, que el fet que es tracti d'ens públics no implica que la informació que generen tingui menys valor, ja que alguns d'ells gestionen serveis d'especial transcendència per a la ciutadania. Remarquem també que l'Administració de la Generalitat és responsable, en darrer terme, que el seu sector institucional compleixi totes les obligacions de publicitat.



Taula 10. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens públics dependents de la Generalitat, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	85,1	89,6	88,9	88,7
Informació institucional de l'ens	67,6	72,3	77,6	77,1
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	25,6	29,8	33,8	37,5
Prestació de serveis públics i normativa	31,2	36,2	39,4	36,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	26,8	36,3	35,6	39,3
Informació sobre planificació i programació	42,1	50,0	50,4	46,3
Contractació pública	67,7	71,3	70,8	69,6
Convenis i subvencions	35,1	39,3	40,5	41,5

Font. Fundació Pi i Sunyer.

## El grau de compliment de les obligacions de publicitat activa en els ajuntaments està relacionat amb el nombre d'habitants del municipi

Cal destacar que el grau de compliment de les obligacions de publicitat per part dels ajuntaments catalans és superior al dels ajuntaments de la resta de comunitats autònomes: les dades de compliment de l'índex de publicitat activa en els ajuntaments de municipis de més de 10.000 habitants a Espanya, i una mostra dels de menys de 10.000 habitants, així ho demostren. El grau de compliment de la majoria d'ajuntaments catalans es troba entre el 25 % i el 75 %.



Taula 11. Compliment de l'índex de publicitat activa per part de les comunitats autònomes<sup>4</sup>

Comunitats autònomes	Menys del 25 %	Entre un 25 % i un 50 %	Entre un 50 % i un 75 %	Més del 75 %
Andalusia	49,7	41,3	9,0	0,0
Aragó	34,8	47,8	17,4	0,0
Canàries	10,6	61,7	27,7	0,0
Cantàbria	33,3	58,3	8,3	0,0
Castella-la Manxa	61,8	33,8	4,4	0,0
Castella i Lleó	75,3	18,2	6,5	0,0
Catalunya	9,9	42,1	46,1	2,0
Ceuta	0,0	100,0	0,0	0,0
Comunitat de Madrid	28,3	46,7	23,3	1,7
Comunitat Foral de Navarra	83,3	12,5	4,2	0,0
Comunitat Valenciana	32,5	57,3	10,3	0,0
País Basc	50,0	35,0	15,0	0,0
Extremadura	57,1	39,3	3,6	0,0
Galícia	59,7	37,7	2,6	0,0
Illes Balears	36,7	53,3	10,0	0,0
La Rioja	80,0	10,0	10,0	0,0
Melilla	0,0	0,0	100,0	0,0
Principat d'Astúries	45,5	40,9	13,6	0,0
Regió de Múrcia	33,3	33,3	33,3	0,0

Font. *Revista Española de la Transparencia*.

En l'àmbit municipal, a banda de mantenir-se la correlació entre nombre d'habitants i grau de compliment que fa anys que destaquem, es constata de nou la tendència d'utilitzar diferents plataformes per publicar la informació (web institucional, portal de transparència, seu electrònica i, en els municipis amb més població, portal de dades obertes). Això genera duplicitats i falta de coherència interna entre la informació publicada a cada plataforma, la qual cosa dificulta la localització i la comprensió de la informació. En qualsevol cas, cal recordar novament que tota la informació

<sup>4</sup> Ginesta Rodríguez, V., Pano Puey, E., Medir Tejado, L., Magre Ferran, J. (2024). Diez años de la aprobación de la Ley 19/2013: Una panorámica de los patrones de publicidad activa en los ayuntamientos españoles. *Revista Española de la Transparencia*, (19), 45-70.



preceptiva, és a dir, la que és obligatori publicar, s'ha de poder localitzar en un mateix portal –directament o per enllaç– i que la informació ha d'estar estructurada per ser comprensible. En els ajuntaments més grans, amb més volum d'informació publicada, aquestes dificultats de gestió i comprensió de la informació són més evidents.

En sentit contrari, als ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants l'aplicació de la Llei és encara molt limitada i està estancada, i això evidencia que els esforços de cooperació per revertir aquesta situació encara són insuficients. Les administracions que utilitzen l'estructura de portal del Consorci AOC es beneficien dels continguts que aquest ens penja automàticament, però cal tenir en compte que aquests continguts a vegades són poc intel·ligibles o no estan complets, ja que manca una intervenció de l'Administració titular de les dades que els revisi i completi, si cal.

Els ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants tenen dificultats per publicar continguts que depenen exclusivament del personal de l'Administració, atesa la manca de recursos. La majoria disposen d'un portal de transparència, facilitat en molts casos pel Consorci AOC, i tenen publicada la informació general sobre el municipi, però menys del 50 % informen del contingut fonamental de publicitat activa en la resta d'ítems. L'única excepció és la contractació, atès que s'ha creat una eina corporativa per al conjunt d'administracions catalanes.



Taula 12. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,3	100,0	99,9	99,8
Informació general sobre el municipi	88,9	96,6	96,2	96,2
Òrgans de govern de l'ajuntament	58,1	58,2	58,6	59,7
Organismes dependents de l'ajuntament	93,5	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	46,7	36,0	39,8	39,9
Canals de participació ciutadana	38,0	45,0	43,9	40,6
Estructura administrativa de l'ajuntament	24,3	31,3	34,0	38,9
Prestació de serveis públics i normativa	38,8	47,1	44,5	44,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	47,2	61,3	62,7	62,0
Informació sobre planificació i programació	43,9	42,2	42,5	42,4
Contractació pública	77,2	83,1	84,7	86,7
Convenis i subvencions	20,2	30,9	37,7	39,9
Informació sobre el Registre de grups d'interès	0,0	1,5	2,0	1,7

Els ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants tenen percentatges superiors als de menys de 500 habitants en el compliment dels elements identificats com a fonamentals en l'avaluació, però en molts casos encara estan per sota del 70 %.



Taula 13. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,4	99,8	99,9	99,9
Informació general sobre el municipi	90,9	97,9	95,1	96,2
Òrgans de govern de l'ajuntament	62,4	64,9	65,0	66,1
Organismes dependents de l'ajuntament	79,2	97,5	89,5	92,3
Organismes amb representació municipal	51,9	49,3	48,1	52,1
Canals de participació ciutadana	43,8	53,8	58,1	57,7
Estructura administrativa de l'ajuntament	36,4	45,7	48,3	48,5
Prestació de serveis públics i normativa	45,8	53,6	50,9	50,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	51,4	65,0	66,8	66,2
Informació sobre planificació i programació	47,5	43,6	50,1	49,1
Contractació pública	82,9	86,4	85,7	87,6
Convenis i subvencions	45,1	57,0	61,2	61,1
Informació sobre el Registre de grups d'interès	2,0	4,1	3,5	3,6

Font. Fundació Pi i Sunyer.

En canvi, el percentatge de compliment dels elements fonamentals de publicitat activa s'incrementa significativament a partir dels ajuntaments de municipis de més de 5.000 habitants, i se situa per sobre del 70 % en molts blocs temàtics.

No obstant això, cal destacar el baix nivell de compliment dels ajuntaments de municipis de menys de 20.000 habitants pel que fa a la informació relativa al Registre de grups d'interès. Certament, tal com es veurà més endavant, cal incidir en la formació i el desenvolupament d'eines que permetin incorporar aquesta informació, especialment en els municipis amb menys habitants.

Cal recordar, com hem assenyalat en edicions anteriors, que el model de registre únic de grups d'interès no ha tingut èxit en l'àmbit municipal, en termes generals i amb independència del nombre de població del municipi. Tot i això, cal destacar que es fa poca publicitat de les agendes dels alcaldes i dels equips de govern municipal, de manera que, per aquesta via, tampoc no és possible conèixer l'activitat d'influència en l'àmbit municipal.



Taula 14. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	99,6	99,9	99,9	99,9
Informació general sobre el municipi	95,2	98,3	98,3	97,9
Òrgans de govern de l'ajuntament	68,4	72,8	72,0	71,3
Organismes dependents de l'ajuntament	95,9	100,0	93,3	96,6
Organismes amb representació municipal	65,1	73,8	77,9	80,1
Canals de participació ciutadana	73,7	80,9	87,3	87,2
Estructura administrativa de l'ajuntament	55,4	65,5	65,8	67,6
Prestació de serveis públics i normativa	52,2	58,5	56,1	56,8
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	59,5	70,5	74,3	75,8
Informació sobre planificació i programació	56,2	63,1	65,5	62,2
Contractació pública	86,7	86,8	87,1	88,4
Convenis i subvencions	77,4	84,8	89,0	87,0
Informació sobre el Registre de grups d'interès	8,2	13,8	12,1	7,2

Font. Fundació Pi i Sunyer.

Pel que fa als ajuntaments de municipis de 20.001 a 50.000 habitants, més enllà del problema dels registres de grups d'interès, s'observa que cada vegada incorporen més continguts de publicitat activa sobre els diferents àmbits temàtics recollits a la Llei i al Decret. La majoria tenen un percentatge de compliment per sobre del 80 %.

Tot i això, cal destacar que els percentatges de compliment són menors en relació amb la prestació de serveis públics i la normativa. En aquest sentit, si no es fa un treball intern per definir els serveis, per establir indicadors de qualitat i per planificar, programar i fer el seguiment dels serveis, difícilment es poden publicar continguts en aquesta matèria. A més, en aquest cas el problema no és que no es publiqui la informació sobre els serveis públics, sinó que aquesta informació encara no s'ha elaborat. Cal, per tant, incrementar els esforços relatius a la gestió dels serveis públics per poder publicar la informació amb posterioritat.



Taula 15. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de 20.001 a 50.000 habitants, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	97,6	100,0	100,0	100,0
Òrgans de govern de l'ajuntament	70,4	77,2	79,8	80,6
Organismes dependents de l'ajuntament	97,0	100,0	88,6	100,0
Organismes amb representació municipal	85,4	76,7	97,7	93,2
Canals de participació ciutadana	92,7	93,0	97,0	98,5
Estructura administrativa de l'ajuntament	69,3	77,2	81,5	84,8
Prestació de serveis públics i normativa	58,5	65,6	66,5	70,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	72,1	82,2	84,3	82,9
Informació sobre planificació i programació	73,8	75,0	79,0	81,3
Contractació pública	89,9	90,1	89,8	90,3
Convenis i subvencions	91,5	95,3	98,9	98,9
Informació sobre el Registre de grups d'interès	18,3	39,5	29,5	28,4

Font: Fundació Pi i Sunyer.

Pel que fa a continguts, els elements que menys es localitzen en totes les categories d'ajuntaments, excepte en els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants, són la publicació de les propostes i els suggeriments de la ciutadania, les respostes anonimitzades a consultes ciutadanes, les dades estadístiques sobre contractació, els mecanismes d'avaluació de plans i programes i els indicadors de qualitat dels serveis.

Finalment, en els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants el compliment és gairebé màxim pel que fa a la publicació de continguts de publicitat activa, amb una evolució positiva al llarg dels anys, a excepció del Registre de grups d'interès. Tot i això, el compliment d'aquests ajuntaments en la publicació d'informació sobre el Registre de grups d'interès és notablement més alt que a la resta de categories municipals. Com hem assenyalat reiteradament, aquesta mancança respon al fet que aquests ajuntaments no disposen de registre de grups d'interès propi ni s'ha generalitzat en l'àmbit local l'ús del Registre de grups d'interès de Catalunya, ni la publicació de l'agenda dels càrrecs públics municipals, de manera que en general no és possible conèixer les relacions d'influència a l'àmbit municipal. Per tant, el problema no és que no s'hagi publicat aquesta informació sinó que en general aquests elements no estan presents en l'àmbit local, per ara.

En aquest sentit, els resultats de 2022 s'expliquen per una manera diferent de comptabilitzar la informació sobre grups d'interès, fruit del treball de camp. Les dades de 2024 permetran visualitzar que més de la meitat dels municipis de més de 50.000 habitants encara no publiquen aquesta informació, si bé tenen un percentatge de compliment superior al de la resta de l'Administració local.



**Taula 16. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants, per blocs temàtics**

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	100,0	100,0	100,0	100,0
Òrgans de govern de l'ajuntament	88,9	94,2	87,0	86,5
Organismes dependents de l'ajuntament	100,0	100,0	100,0	95,7
Organismes amb representació municipal	78,3	91,3	100,0	100,0
Canals de participació ciutadana	100,0	100,0	100,0	97,1
Estructura administrativa de l'ajuntament	81,5	86,5	89,6	94,2
Prestació de serveis públics i normativa	72,2	77,4	81,3	82,2
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	86,5	94,5	95,3	94,1
Informació sobre planificació i programació	89,1	89,1	89,1	95,7
Contractació pública	96,7	96,7	95,6	96,2
Convenis i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació sobre el Registre de grups d'interès	15,2	45,7	76,1	37,0

Font: Fundació Pi i Sunyer.

**Malgrat la millora que hi ha hagut aquest any, els ens dependents dels ajuntaments tenen un grau de compliment de les obligacions de publicitat activa inferior al dels seus ens matriu**

Amb relació als ens que depenen d'ajuntaments, s'aprecia un augment de continguts publicats, que contrasta amb la situació d'estancament detectada en els darrers informes. Tot i això, el grau de compliment d'aquests ens continua sent, en termes generals, inferior al dels seus ens matrius i dista molt d'un compliment generalitzat de les obligacions de publicitat, tant pel que fa als continguts –que sovint es limiten als aspectes més bàsics– com als elements qualitius.



Taula 17. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens dependents dels ajuntaments, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	55,7	70,8	67,3	70,4
Informació institucional de l'ens	28,4	45,0	40,9	43,5
Organismes dependents	95,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	8,9	14,2	14,5	14,6
Prestació de serveis públics i normativa	17,4	26,0	21,6	23,4
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	13,9	24,9	22,0	22,5
Informació sobre planificació i programació	11,8	13,7	7,8	9,9
Contractació pública	25,9	39,6	40,1	46,9
Convenis i subvencions	5,9	11,4	10,5	9,7

Font. Fundació Pi i Sunyer.

En els ens supramunicipals, els percentatges de compliment de continguts de publicitat activa es redueixen, especialment pel que fa als canals de participació ciutadana, la informació sobre els serveis públics, la planificació i la programació i, de nou, la informació relativa als registres de grups d'interès.



Taula 18. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens supramunicipals, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació general sobre el municipi	89,4	91,3	91,3	90,2
Òrgans de govern de l'ajuntament	77,1	85,3	83,5	81,6
Organismes dependents de l'ajuntament	55,3	100,0	100,0	100,0
Organismes amb representació municipal	70,2	84,8	84,8	87,0
Canals de participació ciutadana	46,1	63,0	60,1	58,7
Estructura administrativa de l'ajuntament	52,7	64,0	69,0	68,3
Prestació de serveis públics i normativa	51,9	57,8	61,7	64,6
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	57,2	68,6	72,7	77,1
Informació sobre planificació i programació	21,3	31,5	40,2	38,0
Contractació pública	89,1	88,6	89,1	88,3
Convenis i subvencions	75,5	85,9	89,1	85,9
Informació sobre el Registre de grups d'interès	6,4	15,2	23,9	9,8

Font. Fundació Pi i Sunyer.

## Els consorcis, les mancomunitats i els ens dependents supramunicipals continuen obtenint uns resultats deficients pel que fa a les obligacions de publicitat activa, amb mancances significatives de contingut

Aquesta situació empitjora en el cas dels ens dependents supramunicipals, en què el percentatge de compliment és inferior al 50 % en la informació relativa a la planificació i la programació, la prestació de serveis públics i la normativa, la informació econòmica, pressupostària i patrimonial o els convenis de col·laboració i subvencions.



Taula 19. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens dependents dels ens supramunicipals, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	70,6	81,6	85,5	85,1
Informació institucional de l'ens	40,3	64,7	61,0	61,3
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	23,3	28,8	27,8	29,0
Prestació de serveis públics i normativa	29,6	40,0	37,1	36,8
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	20,3	29,3	27,1	31,5
Informació sobre planificació i programació	20,8	26,0	29,8	19,1
Contractació pública	47,6	55,0	64,6	69,4
Convenis i subvencions	11,4	22,0	25,0	25,8

Font. Fundació Pi i Sunyer.

Els consorcis i les mancomunitats catalanes continuen obtenint uns resultats deficients, amb mancances significatives de contingut, i la situació d'incompliment en aquesta categoria és generalitzada. Malgrat la importància per a la ciutadania d'algunes de les activitats que duen a terme, aquestes mancances impedeixen que es puguin saber les dades d'aquesta activitat. Alhora, el fet que estiguin formats per diverses administracions possiblement dificulta que es facin càrrec de manera individual de garantir que l'ens compleixi les obligacions de publicitat de la informació. En qualsevol cas, una situació generalitzada de compliment molt limitat obliga, com en el cas dels municipis amb menys població, a una reflexió sobre mesures per revertir aquesta situació, que es manté en avaluacions successives.



Taula 20. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens de cooperació, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	60,3	65,9	64,9	66,3
Informació institucional de l'ens	36,1	45,0	45,5	45,7
Organismes dependents	100,0	90,9	100,0	85,7
Estructura administrativa de l'ens	12,9	19,4	18,5	19,4
Prestació de serveis públics i normativa	19,4	28,0	24,8	24,7
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	17,2	27,0	26,7	27,9
Informació sobre planificació i programació	25,5	25,7	20,6	17,4
Contractació pública	36,6	43,1	43,7	47,8
Convenis i subvencions	13,6	21,1	21,7	21,0

Font. Fundació Pi i Sunyer.

## Les universitats tenen un grau alt de compliment dels continguts de publicitat activa

En relació amb les universitats, el percentatge de compliment dels continguts fonamentals de publicitat activa és molt elevat en qualsevol dels àmbits analitzats, i destaquen especialment la prestació de serveis públics i normativa, la informació econòmica, pressupostària i patrimonial o els convenis de col·laboració i subvencions.



Taula 21. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les universitats, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació institucional de l'ens	81,0	85,7	85,7	95,2
Organismes dependents	100,0	100,0	100,0	100,0
Estructura administrativa de l'ens	77,8	82,5	82,5	82,5
Prestació de serveis públics i normativa	81,6	79,6	87,5	87,8
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	79,6	89,6	89,6	88,3
Informació sobre planificació i programació	–	–	–	–
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis i subvencions	100,0	100,0	100,0	92,9

Font. Fundació Pi i Sunyer.



Finalment, pel que fa als ens estatutaris i de control, tenint en compte la singularitat i l'heterogeneïtat d'aquesta categoria, el grau de compliment en publicació d'informació és alt, si bé hi ha mancances en les àrees d'estructura administrativa, informació econòmica i patrimonial. L'actualització de continguts i l'ús de formats reutilitzables, per contra, obté uns resultats més limitats.



Taula 22. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels ens estatutaris, per blocs temàtics

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania	96,7	96,7	96,7	96,7
Informació institucional de l'ens	93,3	93,3	93,3	93,3
Organismes dependents	-	-	-	-
Estructura administrativa de l'ens	52,4	57,1	59,5	57,1
Prestació de serveis públics i normativa	100,0	100,0	100,0	100,0
Informació econòmica, pressupostària i patrimonial	38,9	73,3	76,7	80,0
Informació sobre planificació i programació	-	-	-	-
Contractació pública	100,0	100,0	100,0	100,0
Convenis i subvencions	100,0	100,0	100,0	100,0

Font. Fundació Pi i Sunyer.

### 3.1.2. Compliment de les obligacions de publicitat activa d'altres ens

D'acord amb l'article 3.4 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, les obligacions en matèria de publicitat activa també són aplicables als partits polítics, a les associacions i fundacions que hi estan vinculades, a les organitzacions sindicals i empresarials i a les entitats privades en els supòsits següents:

- a) Si perceben subvencions o ajuts públics de més de 100.000 euros anuals.
- b) Si almenys el 40 % dels seus ingressos anuals procedeix de subvencions o ajuts públics, sempre que aquesta quantitat sigui superior a 5.000 euros.

De manera més detallada, l'article 9 del Decret 8/2021, de 9 de febrer, afegeix que són subjectes obligats per l'article 3.4 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, les entitats privades següents:

- a) Els partits polítics amb seu a Catalunya, o l'àmbit d'actuació dels quals compregui Catalunya, i que estiguin inscrits en el registre de partits polítics.
- b) Les associacions i fundacions vinculades als partits polítics referits a la lletra a) anterior, que constin inscrites en el cens d'associacions i fundacions vinculades

a partits polítics del Registre d'associacions i fundacions de la Generalitat de Catalunya.

c) Les organitzacions sindicals i empresarials amb seu a Catalunya, o l'àmbit d'actuació de les quals compregui Catalunya, i que tinguin els estatuts registrats a la base de dades pública existent a aquest efecte.

Des de l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, el Síndic de Greuges ha avaluat en matèria de publicitat activa aproximadament 2.400 subjectes, entre els quals hi ha col·legis professionals, partits polítics, sindicats o fundacions, entre d'altres. Les dades d'aquesta valuació es poden trobar en el web de la institució.

Al llarg dels anys, s'han produït algunes limitacions metodològiques quant als subjectes avaluables. En el cas dels subjectes privats, s'han degut principalment a la dificultat d'encabir obligacions de l'àmbit de la gestió administrativa en entitats privades.

### Es detecten mancances en la publicitat de la gestió de recursos humans i la informació econòmica

La majoria dels ens avaluats d'aquest epígraf tenen mancances similars. En aquest sentit, si bé disposen d'informació en la pàgina web i estableixen vies de comunicació amb la ciutadania, és menys freqüent que tinguin publicats continguts relatius a la gestió de recursos humans interns i a la gestió dels recursos econòmics.

Si els analitzem separatament, els col·legis professionals solen tenir mancances en la publicació de continguts sobre la gestió interna dels recursos humans i sobre la informació econòmica. Els col·legis professionals que informen sobre el pressupost, el patrimoni o la contractació són minoritaris.



Taula 23. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels col·legis professionals, per blocs temàtics (N = 33)

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania</b>				
Té lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	97,1	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	85,3	81,8	93,9	75,8
Hi ha un menú o arbre de continguts?	94,1	100,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	97,1	97,0	100,0	100,0
<b>Informació institucional i administrativa</b>				
S'han publicat els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	52,9	75,8	90,9	81,8
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	91,2	93,9	100,0	100,0
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	64,7	45,5	57,6	39,4
S'ha publicat un codi de conducta dels alts càrrecs?	14,7	33,3	21,2	30,3
<b>Informació econòmica</b>				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	32,4	42,4	48,5	33,3
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	2,9	3,0	0,0	3,0
Hi ha informació sobre el perfil del contractant?	2,9	3,0	3,0	–

Font. Fundació Pi i Sunyer.

Pel que fa als partits polítics, des del 2016 s'avaluen els que tenen representació parlamentària. En el contingut que tenen publicat s'hi detecten mancances especialment en la informació relativa a l'àmbit de recursos humans i en la informació econòmica (en particular, la informació relativa al patrimoni i el perfil del contractant).



Taula 24. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part dels partits polítics, per blocs temàtics (N = 15)

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania</b>				
Té lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	66,7	50,0	60,0	46,7
Hi ha un menú o arbre de continguts?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Informació institucional i administrativa</b>				
S'han publicat els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	60,0	71,4	93,3	100,0
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	80,0	92,9	86,7	86,7
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	60,0	64,3	60,0	60,0
S'ha publicat un codi de conducta dels alts càrrecs?	46,7	64,3	73,3	73,3
<b>Informació econòmica</b>				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	53,3	57,1	80,0	80,0
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	6,7	7,1	6,7	6,7
Hi ha informació sobre el perfil del contractant?	6,7	14,3	–	33,3

Font. Fundació Pi i Sunyer.

En relació amb les organitzacions empresarials i sindicals, s'han pres com a referència les que formen part del Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya. De nou, es torna a reproduir la situació esmentada anteriorment, de mancances en la publicació d'informació en matèria de gestió de recursos humans i econòmics.



Taula 25. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les organitzacions empresarials i sindicals, per blocs temàtics (N = 9)

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania</b>				
Té lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	100,0	100,0	100,0	100,0
Hi ha un cercador al lloc web?	90,0	70,0	100,0	55,6
Hi ha un menú o arbre de continguts?	90,0	90,0	100,0	100,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Informació institucional i administrativa</b>				
S'han publicat els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	60,0	70,0	88,9	77,8
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	80,0	90,0	100,0	100,0
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	60,0	80,0	88,9	88,9
S'ha publicat un codi de conducta dels alts càrrecs?	10,0	40,0	55,6	44,4
<b>Informació econòmica</b>				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	60,0	80,0	55,6	77,8
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	0,0	0,0	0,0	0,0
Hi ha informació sobre el perfil del contractant?	0,0	0,0	–	0,0

Font. Fundació Pi i Sunyer.

Quant a les fundacions, les dades sobre compliment de les obligacions de publicitat activa varien bastant respecte dels altres tipus d'ens, i varien també en funció dels diferents blocs temàtics. Per exemple, no sempre totes les fundacions analitzades disposen de pàgina web o de vies de comunicació telemàtiques amb la ciutadania, i els percentatges de compliment respecte a la seva gestió dels recursos humans o dels recursos econòmics també són baixos. Amb tot, un 9,2 % de les fundacions informen sobre el patrimoni, i un 10,3 % sobre la contractació.



Taula 26. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de les fundacions, per blocs temàtics (N = 271)

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania</b>				
Té lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	83,4	88,8	88,1	87,5
Hi ha un cercador al lloc web?	70,5	69,4	57,0	61,3
Hi ha un menú o arbre de continguts?	82,4	87,9	83,4	83,8
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	80,8	83,6	83,8	86,0
<b>Informació institucional i administrativa</b>				
S'han publicat els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	45,1	51,3	63,0	63,5
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	72,5	75,9	76,2	77,9
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	50,8	59,9	57,4	50,6
S'ha publicat un codi de conducta dels alts càrrecs?	6,2	19,8	21,3	15,9
<b>Informació econòmica</b>				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	45,6	48,7	52,8	51,7
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	9,3	14,7	8,9	9,2
Hi ha informació sobre el perfil del contractant?	28,0	30,6	24,7	10,3

Font. Fundació Pi i Sunyer.

Cal incrementar la formació en matèria de publicitat activa i transparència en les fundacions i altres entitats privades

En aquest sentit, dins de la categoria “altres ens”, els col·legis professionals, les organitzacions empresarials i sindicals i els partits polítics tenen característiques més similars, mentre que les fundacions i les entitats es caracteritzen per tenir més variabilitat quant al tipus d'informació que ofereixen. Les associacions o entitats privades no sempre disposen de pàgina web on publicar els continguts, i també presenten dades molt diverses quant a la informació en matèria de recursos humans i gestió econòmica.

Així doncs, cal incrementar la formació en matèria de publicitat activa i transparència en les fundacions i altres entitats privades.



Taula 27. Percentatge de compliment de les obligacions de publicitat activa per part d'altres ens, per blocs temàtics (N = 41)

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Portal de transparència i relació entre l'Administració i la ciutadania</b>				
Té lloc web, portal de transparència o pàgina web amb informació?	83,3	91,2	86,1	82,9
Hi ha un cercador al lloc web?	61,1	58,8	72,2	46,3
Hi ha un menú o arbre de continguts?	83,3	91,2	86,1	78,0
Hi ha mecanismes de contacte amb la ciutadania?	80,6	91,2	86,1	82,9
<b>Informació institucional i administrativa</b>				
S'han publicat els acords relatius a la creació, la participació i el funcionament de l'ens?	38,9	44,1	58,3	61,0
Hi ha informació sobre els responsables dels òrgans?	66,7	58,8	63,9	61,0
Hi ha un organigrama o directori de l'ens?	41,7	38,2	27,8	14,6
S'ha publicat un codi de conducta dels alts càrrecs?	2,8	14,7	5,6	4,9
<b>Informació econòmica</b>				
Hi ha un espai que contingui informació pressupostària?	30,6	47,1	52,8	41,5
Hi ha informació sobre l'inventari general de patrimoni?	5,6	2,9	5,6	2,4
Hi ha informació sobre el perfil del contractant?	22,2	23,5	25,0	4,9

Font. Fundació Pi i Sunyer.

## 3.2. Dret d'accés a la informació pública

Nou anys després de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, s'observen avenços importants en el dret d'accés a la informació pública, si bé encara hi ha molts aspectes que cal millorar.

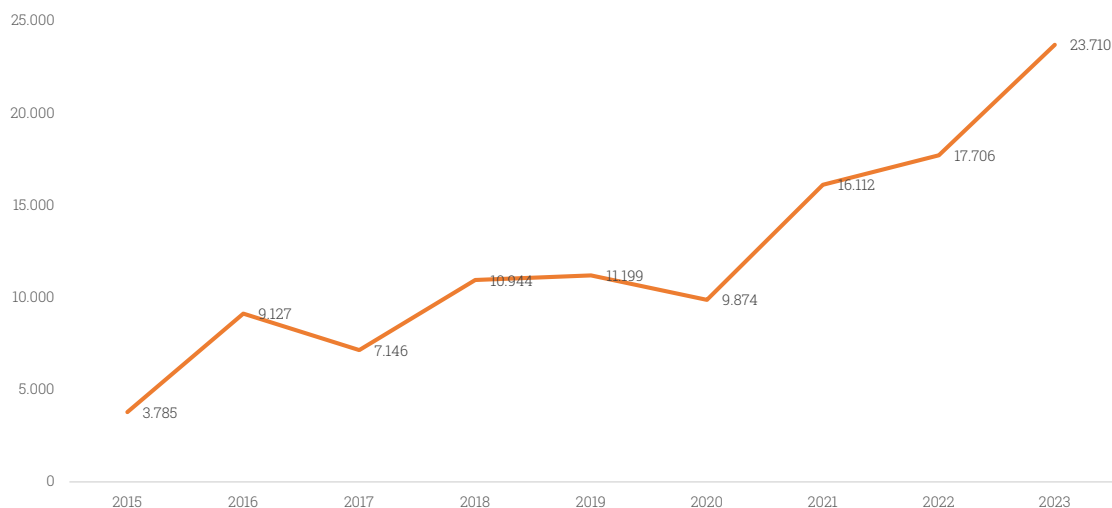
### 3.2.1. Sol·licituds d'accés a la informació pública

#### L'any 2023 s'han incrementat un 34 % les sol·licituds d'accés a la informació pública

Les dades publicades en l'informe *El dret d'accés a la informació pública 2023* posen en relleu increments significatius en el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública presentades per la ciutadania. Així, d'acord amb les dades trameses per les administracions, s'han incrementat un 34 % les sol·licituds d'accés a la informació pública durant l'any 2023.



Gràfic 7. Evolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

A l'hora de valorar aquestes xifres s'ha de tenir en compte, d'una banda, que no totes les administracions donen resposta al qüestionari del Síndic de Greuges de Catalunya, i de l'altra, que hi ha dificultats per identificar com a sol·licituds d'accés a la informació pública els documents que es registren a les administracions.

Això s'explica per la manca d'unitats d'informació, tal com ja s'ha indicat anteriorment, i pel fet que només un 5 % de les administracions disposen d'un procediment que adapti la regulació del dret d'accés a la seva organització.



En comparació amb la resta de comunitats autònomes, la Generalitat de Catalunya (i els ens que en depenen) és l'Administració autonòmica que el darrer any ha tingut un increment més elevat de sol·licituds d'accés a la informació pública (26,3 %), seguida dels governs de l'Aragó, les Illes Balears i Andalusia. En canvi, en la resta de comunitats autònomes s'ha reduït significativament el nombre de sol·licituds.

En funció del nombre d'habitants, la Generalitat de Catalunya es manté per sobre de la mitjana estatal, amb 3,5 sol·licituds per cada 10.000 habitants, mentre que la Rioja, la Comunitat Foral de Navarra, les Illes Balears i l'Aragó se situen en 5 sol·licituds per cada 10.000 habitants.

En aquesta comparativa entre administracions autonòmiques cal tenir en compte que hi ha diferents factors que poden incidir en les variacions en el nombre de sol·licituds: que es publiquin més continguts que abans no es publicaven i s'havien de sol·licitar; que s'hagin produït fets puntuals de gran repercussió pública que generin un volum alt de sol·licituds, o que hi hagi hagut canvis en el model d'atenció el dret d'accés, entre d'altres.



Taula 28: Evolució del nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública<sup>5</sup>

Comunitats autònomes	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)	Habitants 2023	SAIP per cada 10.000 habitants
Andalusia	2.021	2.211	9,4	8.584.147	2,6
Aragó	540	652	20,7	1.341.289	4,9
Principat d'Astúries	218	–	–100,0	1.006.060	–
Illes Balears	505	589	16,6	1.209.906	4,9
Canàries	745	–	–100,0	2.213.016	–
Cantàbria	139	117	–15,8	588.387	2,0
Castella i Lleó	836	728	–12,9	2.383.703	3,1
Castella-la Manxa	416	312	–25,0	2.084.086	1,5
Catalunya	2.194	2.772	26,3	7.901.963	3,5
Comunitat Valenciana	593	562	–5,2	5.216.195	1,1
Extremadura	531	273	–48,6	1.054.306	2,6
Galícia	842	765	–9,1	2.699.424	2,8
Comunitat de Madrid	1.351	1.376	1,9	6.871.903	2,0
Regió de Múrcia	687	497	–27,7	1.551.692	3,2

<sup>5</sup> La darrera consulta sobre aquestes dades s'ha fet el 7 d'octubre de 2024. El Principat d'Astúries i les Canàries encara no han publicat aquesta informació als seus portals. Les dades sobre població s'han obtingut de l'Institut Nacional d'Estadística.

Comunitats autònomes	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)	Habitants 2023	SAIP per cada 10.000 habitants
Comunitat Foral de Navarra	429	345	-19,6	672.155	5,1
País Basc	361	344	-4,7	2.216.302	1,6
La Rioja	190	162	-14,7	322.282	5,0
<b>Total</b>	<b>12.598</b>	<b>11.705</b>	<b>-7,1</b>	<b>47.916.816</b>	<b>2,4</b>

Font. Dades extretes de la consulta dels portals de transparència de les diferents comunitats autònomes.

Nota. SAIP correspon a sol·licituds d'accés a informació pública.

## Cal adoptar un criteri de classificació temàtica de les sol·licituds d'informació pública que sigui homogeni per al conjunt d'administracions

Moltes administracions no classifiquen les sol·licituds d'accés a la informació pública en funció del contingut que es demana, i això fa que sigui difícil saber quines són les consultes que es fan amb més freqüència. Saber aquesta informació permetria publicar aquest contingut més demanat en els portals de transparència per evitar que la ciutadania hagi de sol·licitar-lo. En aquest sentit, cal que el conjunt de les administracions públiques adoptin un criteri de classificació temàtica de les sol·licituds d'accés i que aquest criteri tingui en compte la divisió per matèries que planteja la Llei 19/2014, de 29 de desembre, amb relació als elements de publicitat activa.

Les dades confirmen el problema que ha detectat el Síndic de Greuges, i és que la majoria de les administracions que han respost el qüestionari classifiquen les sol·licituds com a "altra informació".



Taula 29. Sol·licituds d'accés a la informació pública en funció del contingut

	2020	2021	2022	2023	2023 (%)	Variació 2022-2023 (%)
Informació institucional i organitzativa	640	1.098	1.320	1.833	7,7	38,9
Gestió dels serveis públics	742	759	1.028	1.711	7,2	66,4
Acció de govern i normativa	290	1.006	669	752	3,2	12,4
Contractes, convenis i subvencions	295	360	364	377	1,6	3,6
Gestió econòmica	150	445	398	507	2,1	27,4
Canals i mecanismes de participació ciutadana	8	9	40	35	0,1	-12,5
Altra informació	1.355	3.997	4.913	6.335	26,7	28,9
No classificades	6.394	8.438	8.974	12.160	51,3	35,5
<b>Total</b>	<b>9.874</b>	<b>16.112</b>	<b>17.706</b>	<b>23.710</b>	<b>100,0</b>	<b>33,9</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

En les poques administracions que classifiquen les sol·licituds amb el model proposat, els tipus de sol·licituds d'accés a la informació pública més utilitzats són sobre informació institucional i organitzativa i gestió dels serveis públics, seguides de les sol·licituds sobre l'acció de govern i normativa.

### En el 99 % dels casos la sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar per mitjans electrònics

Pel que fa a la presentació de sol·licituds, en el 99 % dels casos la sol·licitud d'accés a la informació pública es pot presentar per mitjans electrònics i, seguint les recomanacions del Síndic de Greuges, els ens dependents –especialment de l'Administració local–, ofereixen la possibilitat de fer la tramitació electrònica de les sol·licituds d'accés a la informació pública mitjançant l'Administració matriu.

A més, el 95,6 % de les administracions avaluades mitjançant el test del sol·licitant ocult disposen d'un formulari específic per presentar les sol·licituds d'accés a la informació pública. Això és fonamental perquè les persones interessades puguin exercir plenament els seus drets en matèria d'accés a la informació pública.

Seguint les recomanacions del Síndic de Greuges, el 96 % de les administracions ja no tenen com a camp obligatori al formulari de sol·licitud els motius per presentar la sol·licitud d'accés; el 85,5 % han tret l'adreça postal com a camp obligatori, i un 60,2 % tracten la forma i el format en què es demana la informació de manera separada. A més, pràcticament totes les administracions fan servir sistemes d'identificació de nivell baix per poder sol·licitar l'accés a la informació pública.

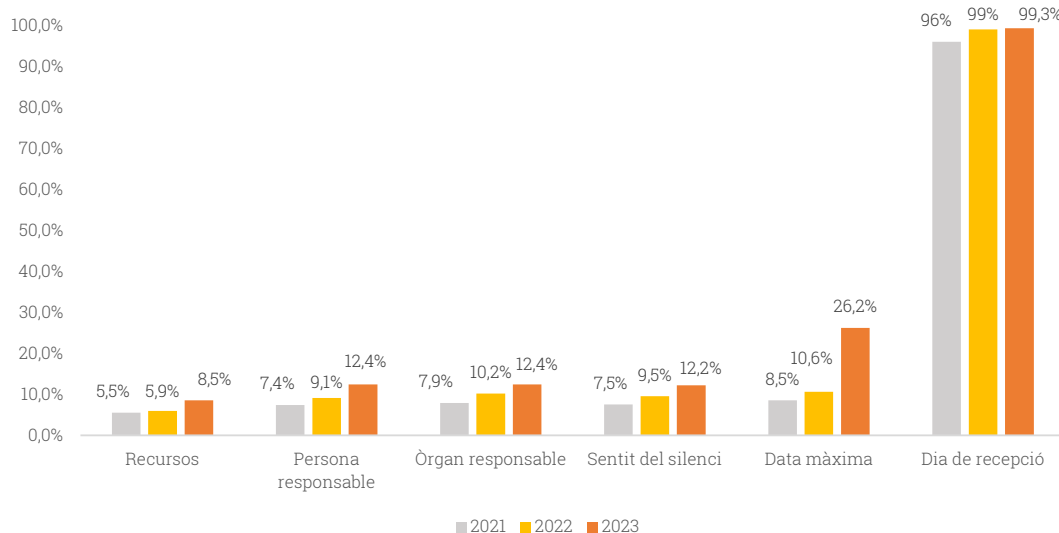
#### 3.2.2. Tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública

### La majoria d'administracions no compleixen la normativa en relació amb les notificacions de recepció

Pel que fa a la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, la majoria d'administracions no compleixen la normativa en relació amb les notificacions de recepció. Si bé és cert que la majoria traslladen a les persones interessades el comprovant de recepció establert en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, els percentatges es redueixen significativament quan es tracta del contingut específic establert tant a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, com al Decret 8/2021, de 9 de febrer.



Gràfic 8. Evolució del percentatge de contingut en les notificacions de recepció



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

### 3.2.3. Finalització de les sol·licituds d'accés a la informació pública

#### Les sol·licituds d'accés a la informació pública no admeses a tràmit es mantenen en xifres similars al llarg dels anys

En relació amb la finalització del procediment, les dades facilitades per les administracions mitjançant els qüestionaris mostren que el percentatge de sol·licituds d'accés a la informació pública no admeses a tràmit es manté en xifres similars a anys anteriors, i que no arriba en cap cas al 2 % del conjunt de sol·licituds d'accés a la informació pública presentades. L'Administració autonòmica és la que finalitza amb més freqüència un procediment per inadmissió, seguida de l'Administració local –majoritàriament ajuntaments de municipis de 20.000 a 50.000 habitants.



Taula 30. Evolució de les sol·licituds no admeses a tràmit

	Nre.	Variació (%)	SAIP	Inadmissions/ SAIP (%)
2020	132		9.874	1,34
2021	299	126,52	16.112	1,86
2022	279	-6,69	17.706	1,58
2023	403	44,44	23.710	1,70

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Nota. SAIP correspon a sol·licituds d'accés a informació pública.

Quant als motius d'inadmissió, en un 34 % dels casos la informació que es demana no existeix. Un altre motiu és que es tracta de consultes jurídiques o de peticions d'informe o dictamen (10,9 %).



Taula 31. Nombre de sol·licituds inadmeses segons el motiu d'inadmissió

	2020	2021	2022	2023	2023 (%)
Abús de dret	18	1	18	12	3,0
Notes, esborranys, resums, opinions o qualsevol document de treball sense rellevància o interès públic	19	141	19	18	4,5
Informació en fase d'elaboració i que s'ha de fer pública en un termini de tres mesos	18	10	28	39	9,7
Consultes jurídiques, peticions d'informe o dictamen	31	30	19	44	10,9
Informació que requereix una tasca complexa d'elaboració o reelaboració	19	18	32	36	8,9
La informació demanada no existeix	0	0	79	137	34,0
Altres	0	0	84	117	29,0
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>200</b>	<b>279</b>	<b>403</b>	<b>100,0</b>

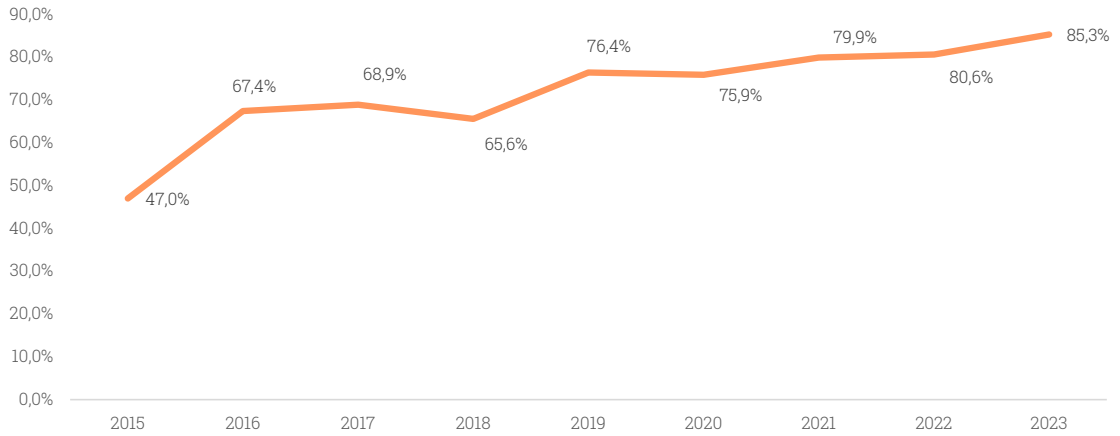
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Un 14,7 % de les administracions no han resolt les sol·licituds formulades

Les dades facilitades pel test del sol·licitant ocult mostren que en un 14,7 % dels casos l'Administració no ha resolt la sol·licitud d'accés a la informació pública. Si bé és cert que progressivament es va reduint el percentatge de casos en què no es resolen les sol·licituds, també és cert que el dret a rebre resposta és un element essencial del dret d'accés i una de les manifestacions més elementals del dret a la bona administració.



Gràfic 9. Evolució del percentatge de sol·licituds d'accés a la informació pública fetes mitjançant el test del sol·licitant ocult que han estat resoltes



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

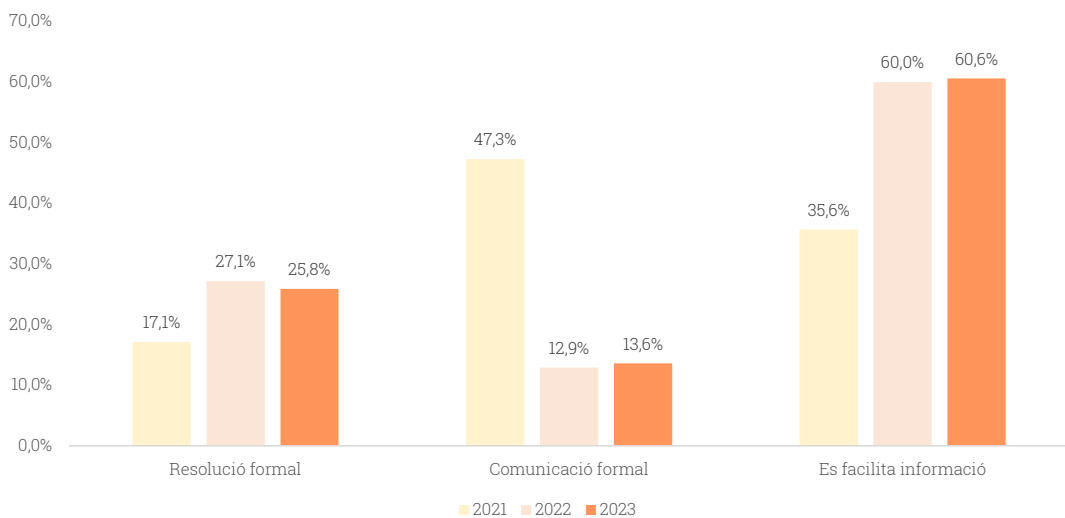
D'acord amb el tipus de subjectes, els casos en què no s'ha resolt la sol·licitud es concentren en els ajuntaments de municipis de 500 a 5.000 habitants, de municipis de 5.001 a 20.000 habitants i de municipis de 20.001 a 50.000 habitants.

## La majoria d'administracions no resolten d'acord amb la normativa de transparència

Pel que fa a les administracions que sí que han resolt les sol·licituds que se'ls han format, les dades del test del sol·licitant ocult mostren que la majoria faciliten la informació sense una resolució formal o una comunicació, tal com preveu la normativa.



Gràfic 10. Forma de notificar la resolució



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

De fet, les dades mostren com el 2023, en funció de la mida de l'Administració, s'utilitza una forma de notificació o una altra. Així, mentre que els ajuntaments de municipis de menys de 20.000 habitants han facilitat majoritàriament la informació sense comunicació formal ni resolució, els ajuntaments més grans, els ens supramunicipals, la Generalitat de Catalunya, els organismes de control i supervisió i les universitats han fet ús dels mitjans previstos per la normativa en matèria de transparència.

## Només un 36,8 % de les administracions informen de les vies de recurs en les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública

D'altra banda, si bé és cert que la majoria d'administracions informen sobre l'òrgan competent per resoldre, només un 36,8 % comuniquen les vies de recurs en les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública. Cal recordar que la informació sobre recursos és rellevant des de la perspectiva del dret de defensa de la persona sol·licitant en cas de desacord, especialment quan la resolució és parcialment estimatòria o desestimatòria.

Pel que fa al sentit de la resolució, com passa amb les inadmissions, les sol·licituds d'accés a la informació pública desestimades es mantenen en xifres similars al llarg dels anys, entre l'1 % i el 2 % del total de sol·licituds.



Taula 32. Evolució de les sol·licituds desestimades

	Nre.	Variació (%)	SAIP	Desestimacions/ SAIP (%)
2020	125		9.874	1,27
2021	191	52,80	16.112	1,19
2022	305	59,69	17.706	1,72
2023	336	10,16	23.710	1,42

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Nota. SAIP correspon a sol·licituds d'accés a informació pública.

I, de fet, tal com passa amb les inadmissions, algunes administracions no tenen desagregat el límit invocat pel qual es desestima la sol·licitud. Aquesta informació és rellevant i convindria que les administracions la tinguessin tipificada.

La protecció de dades de caràcter personal i la intimitat o altres drets privats legítims són les principals causes de desestimació de les sol·licituds. En menor terme hi ha el dret de menors d'edat, el dret de propietat intel·lectual o industrial o la igualtat de les parts en els processos judicials i tutela judicial efectiva.



Taula 33. Nombre de sol·licituds desestimades per límit invocat

	2020	2021	2022	2023	2023 (%)
Dret de propietat intel·lectual o industrial	2	2	7	8	2,4
Dret de menors d'edat	2	2	7	8	2,4
Igualtat de les parts en els processos judicials i tutela judicial efectiva	2	2	1	2	0,6
Intimitat o altres drets privats legítims	9	19	20	18	5,4
Investigació o sanció d'infraccions penals, administratives o disciplinàries	9	6	6	14	4,2
Límit previst en una llei sectorial	27	16	29	15	4,5
Protecció de dades personals	7	11	19	25	7,4
Secret o confidencialitat del procediment administratiu fixat per llei	7	8	8	6	1,8
Secret professional	2	0	2	1	0,3
Seguretat pública	3	3	4	4	1,2
No consta la informació desagregada	55	122	202	235	69,9
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>191</b>	<b>305</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## El silenci administratiu és una pràctica contrària al dret a la bona administració i continua sent un problema endèmic

En el cas de resolucions estimatòries, és a dir, que accepten les demandes de la persona que ha presentat la sol·licitud, pot ser que s'hagi notificat la resolució a la persona o que s'entengui que la resolució ha estat estimada per silenci administratiu, que d'acord amb la normativa és positiu.

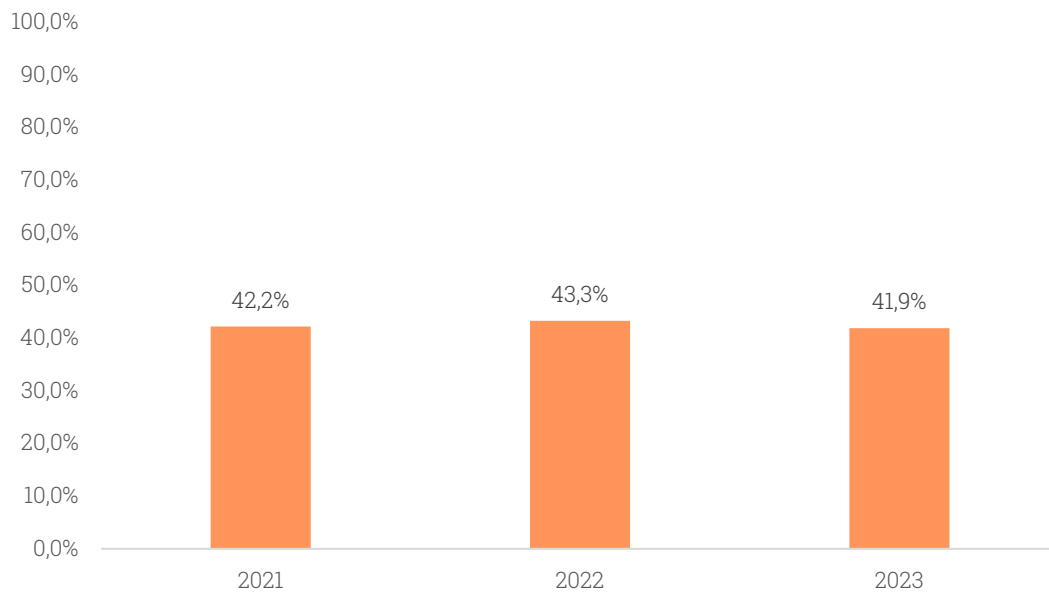
Les dades recollides a partir del test del sol·licitant ocult mostren que l'any 2023 s'ha hagut de requerir un 41,9 % de les administracions perquè resolguin una sol·licitud, davant del seu silenci.

Novament, aquesta és una dada negativa i mostra un problema endèmic de les administracions, que tenen un percentatge elevat de manca de resolució de procediments, la qual cosa és una pràctica contrària al dret a la bona administració.





Gràfic 11. Percentatge d'administracions a les quals s'ha hagut de requerir la resolució d'una sol·licitud un cop passat el termini



Font. Elaboració pròpia a partir del test del sol·licitant ocult.

**Un cop es resol de manera estimatòria, en la majoria dels casos es lliura la informació que s'ha requerit, de manera comprensible i dins de termini.**



## 4. Bon govern

El preàmbul de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, estableix que les societats democràtiques requereixen que els interessos públics siguin servits amb objectivitat, neutralitat i imparcialitat, amb un èmfasi especial en la figura dels servidors públics i, concretament, dels alts càrrecs.

El bon govern es troba regulat en el títol V de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, i s'estructura en tres capítols:

- a) Codi de conducta dels alts càrrecs
- b) Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat
- c) Millora de la qualitat normativa

En aquest apartat s'analitza l'evolució de la implementació del títol V des de l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, i s'afegeix informació relativa al compliment de la Llei estatal 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. En tots dos casos, les dades provenen del qüestionari lliurat per les administracions.

### 4.1. Codis de conducta

#### Cal impulsar l'aprovació dels codis de conducta per al conjunt de les administracions catalanes

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, regula en l'article 55 els principis d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració local i dels altres organismes i institucions públics inclosos en l'article 3.1 de la normativa. L'article 55.3 estableix que el Govern, els ens locals i els altres organismes i institucions públics han d'elaborar un codi de conducta dels seus alts càrrecs que concreti i desenvolupi els principis d'actuació a què fa referència l'article 55.1, n'estableixi d'altres addicionals, si escau, i determini les conseqüències d'incomplir-los, sens perjudici del règim sancionador establert per la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

Cal destacar que, si bé el preàmbul fa referència a l'adopció de codis ètics i de codis de conducta, l'articulat de la Llei regula exclusivament els codis de conducta dels alts càrrecs. En efecte, els codis ètics estan conformats per principis, valors i normes que tot servidor públic ha de respectar en l'exercici de la seva funció administrativa. En canvi, els codis de conducta són disposicions d'autoregulació dels càrrecs que exerceixen el govern de les entitats, en què s'estableixen els principis i valors que han de regir la conducta de tota l'organització i s'expliciten unes obligacions específiques

de comportament que han d'assumir els alts càrrecs i el personal directiu i que concreten o despleguen aquests principis i valors.

El Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar l'any 2016 l'Acord GOV/82/2016, de 21 de juny, pel qual s'aprova el Codi de conducta dels alts càrrecs i personal directiu de l'Administració de la Generalitat i de les entitats del seu sector públic, i altres mesures de transparència, grups d'interès i ètica pública.

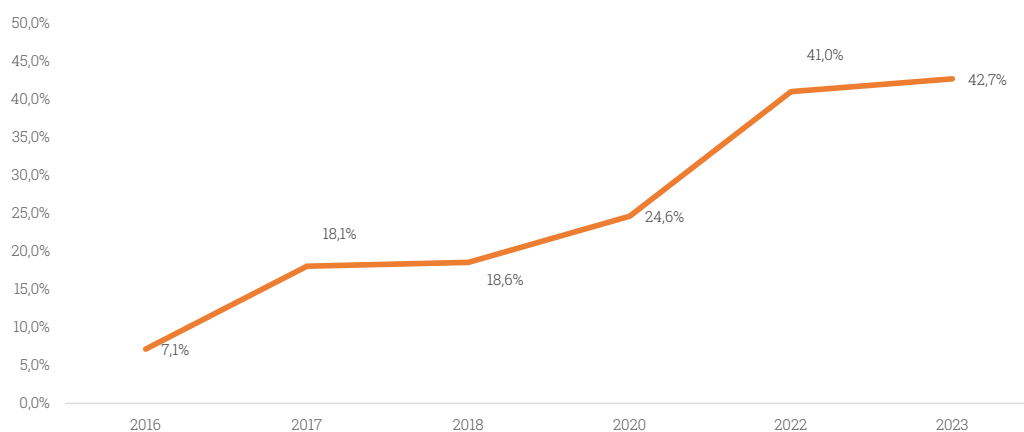
Amb posterioritat, la Xarxa de Govern Oberts va aprovar l'any 2017 un model de codi de conducta dels alts càrrecs dels ens locals, amb l'objectiu de promoure que totes les administracions catalanes adoptessin un codi de conducta. Altres institucions supramunicipals també van proposar models de codi de conducta, per facilitar el compliment d'aquesta obligació.

El Decret 8/2021, de 9 de febrer, a més, va regular la necessitat de fer públiques, amb identificació del nom, els cognoms i el càrrec i amb periodicitat mensual, les informacions relatives als alts càrrecs de les administracions públiques i al personal directiu sobre els obsequis percebuts i les invitacions a esdeveniments, viatges, desplaçaments i allotjaments d'acord amb el que estableixi el codi de conducta aplicable als alts càrrecs, i també qualsevol altra informació la publicació de la qual l'exigeixi el codi de conducta aprovat per cada administració.

Les dades trameses per les administracions mitjançant el qüestionari mostren que, tot i que hi ha un increment progressiu en el percentatge d'administracions que han aprovat un codi de conducta d'alts càrrecs, aquestes administracions encara continuen sent minoritàries respecte del conjunt d'administracions catalanes. De fet, l'any 2023 només un 42,7 % de les administracions han informat que han aprovat un codi de conducta d'alts càrrecs. Cal tenir en compte, com s'ha dit, que hi ha models disponibles des de l'any 2017.



Gràfic 12. Evolució del percentatge d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Per tipus d'administració, encara són minoritaris els ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants que tenen aprovat un codi de conducta. Si bé és cert que aquest tipus d'administracions no tenen una estructura directiva extensa, això no obsta que hagin de complir els mateixos principis, valors i normes de conducta pels quals s'ha de regir qualsevol alt càrrec o personal directiu de qualsevol administració.



Taula 34. Evolució del percentatge d'administracions que tenen aprovat un codi de conducta dels alts càrrecs, per tipus d'administració

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>18,1</b>	<b>24,3</b>	<b>40,6</b>	<b>42,2</b>
<b>Ajuntaments</b>	<b>17,1</b>	<b>22,8</b>	<b>39,0</b>	<b>40,7</b>
Municipis de menys de 500 habitants	9,1	11,0	17,4	18,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	16,5	22,5	41,2	42,5
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	21,9	33,6	61,0	64,4
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	44,4	60,0	77,8	84,4
Municipis de més de 50.000 habitants	56,5	56,5	91,3	95,7
<b>Ens supramunicipals</b>	<b>39,1</b>	<b>54,3</b>	<b>73,9</b>	<b>73,9</b>
Conselh Generau d'Aran	100,0	100,0	100,0	100,0
Consells comarcals	30,0	47,5	70,0	70,0
Diputacions	100,0	100,0	100,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>14,3</b>	<b>14,3</b>	<b>57,1</b>	<b>57,1</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>83,3</b>	<b>83,3</b>	<b>83,3</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>18,6</b>	<b>24,6</b>	<b>41,0</b>	<b>42,7</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Cal promoure la formació dels alts càrrecs en matèria de codis de conducta

A més, durant els anys 2022 i 2023 s'ha consultat quantes administracions han fet formació en relació amb el codi de conducta que tenen aprovat. Les dades facilitades per les administracions assenyalen que l'any 2022 un 0,2 % han fet formació en matèria de codis de conducta d'alts càrrecs, xifra que s'incrementa l'any 2023 al 3,6 %. Pel que fa al nombre de persones que han rebut formació en codis de conducta d'alts càrrecs, l'any 2022 van ser el 0,1 % de tot el personal que treballa a l'Administració (371 persones), mentre que l'any 2023 el percentatge va augmentar fins al 0,8 % (2.632 persones).

En qualsevol cas, aquestes dades són extraordinàriament baixes. Per aquest motiu, entenem que cal promoure més formació en matèria de codis de conducta dels alts càrrecs.

### 4.1.1. Principis ètics i regles de conducta en els plec de clàusules contractuals i en les bases de les convocatòries de subvencions o ajuts

S'ha detectat un increment del percentatge de subvencions convocades pel conjunt d'administracions catalanes que fan menció dels principis ètics i les regles de conducta que han de seguir les persones beneficiàries de les subvencions

L'article 55.2 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, estableix que "les administracions i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han d'incloure, en els plec de clàusules contractuals i en les bases de convocatòria de subvencions o ajuts, els principis ètics i les regles de conducta als quals han d'adequar l'activitat les empreses contractistes i les persones beneficiàries, i han de determinar els efectes d'un eventual incompliment d'aquests principis".

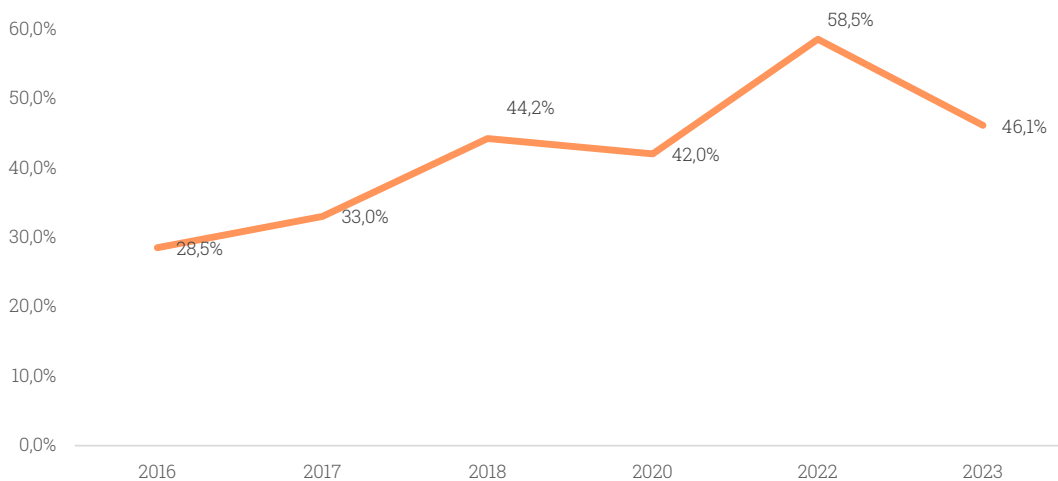
D'acord amb això, la Generalitat de Catalunya va aprovar l'Acord GOV/85/2016, de 28 de juny, pel qual s'aprova el model tipus de bases reguladores dels procediments per a la concessió de subvencions en règim de concurrència competitiva, tramitats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, i se n'aprova el text íntegre, que incorpora les clàusules que han de contenir les convocatòries de subvencions, i les conseqüències davant d'un possible incompliment.

Segons les dades trameses per les administracions, l'any 2023 un 46,9 % de les convocatòries de subvencions han inclòs els principis ètics i les regles de conducta pels quals s'han de regir les persones beneficiàries de la subvenció. Si bé és cert

que resulta sorprenent la baixada de 12 punts de l'any 2023 respecte de l'any 2022, la tendència és positiva. Els pròxims anys caldrà analitzar si alguna administració ha comès algun error en introduir la informació que hagi afectat l'any 2022, o bé si aquesta baixada s'explica per alguna altra causa.



Gràfic 13. Percentatge de bases de convocatòries de subvencions que inclouen els principis ètics i les regles de conducta que han de seguir les persones beneficiàries



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Per tipus d'administració, de nou, s'observa una diferència entre la Generalitat de Catalunya, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants respecte de la resta d'administracions. En algunes administracions, de fet, s'observa que la introducció d'aquestes clàusules no està sistematitzada i, per tant, caldria fer-ho i que apareguin en qualsevol tipus de convocatòria.

En aquest sentit, cal destacar que a les universitats catalanes s'ha reduït la incorporació d'aquestes clàusules. Encara no hem rebut resposta de les universitats per donar una explicació a aquesta reducció tan significativa.



Taula 35. Percentatge de bases de convocatòries que inclouen els principis ètics i les regles de conducta que han de seguir les persones beneficiàries, per tipus d'administració

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>34,9</b>	<b>37,6</b>	<b>45,4</b>	<b>33,4</b>
Ajuntaments	34,6	36,6	45,5	32,6
Municipis de menys de 500 habitants	37,8	17,9	41,9	29,5
Municipis de 501 a 5.000 habitants	23,2	36,2	28,0	27,0
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	19,8	37,0	36,8	20,3
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	33,1	19,6	47,8	33,3
Municipis de més de 50.000 habitants	52,8	63,3	60,0	70,5
Ens supramunicipals	38,2	48,5	44,1	45,3
Conselh Generau d'Aran	66,7	100,0	100,0	80,0
Consells comarcals	27,5	33,1	18,0	36,9
Diputacions	53,7	64,4	77,0	54,3
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	40,0	76,9	72,7	85,7
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>90,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>96,0</b>	<b>18,6</b>	<b>37,2</b>	<b>4,3</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>44,2</b>	<b>42,0</b>	<b>58,5</b>	<b>46,1</b>

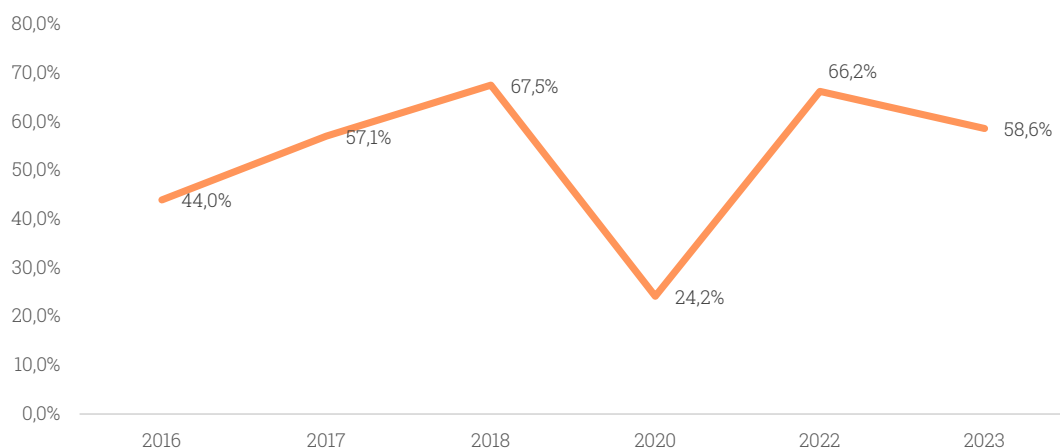
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

En relació amb la contractació, durant el període de la pandèmia de la covid-19 en la majoria dels contractes no s'incorporaven les clàusules ètiques i les regles de conducta per les quals s'havien de regir les empreses contractistes. Un cop superat aquest període, el percentatge de contractes que inclouen aquesta informació l'any 2023 ha estat del 58,6 %. Tot i això, aquest percentatge s'ha reduït respecte dels anys 2018 i 2022. En aquest sentit, cal incidir en la necessitat de sistematitzar aquest tipus d'informació i promoure que s'incorpori als models dels plec de clàusules que utilitzen la majoria d'administracions.





Gràfic 14. Evolució del percentatge de contractes que inclouen els principis ètics i les regles de conducta que han de seguir les empreses contractistes



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Per tipus d'administracions, de nou, els ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants són els que tenen percentatges més baixos d'aquest indicador. En aquest sentit, entenem que una de les línies prioritàries que cal abordar aquest pròxim any és que aquestes administracions incloguin aquesta informació.



Taula 36. Evolució del percentatge de contractes que inclouen els principis ètics i les regles de conducta que han de seguir les empreses contractistes, per tipus d'administració

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>52,2</b>	<b>12,7</b>	<b>75,5</b>	<b>63,8</b>
Ajuntaments	51,2	10,9	76,3	63,2
Municipis de menys de 500 habitants	35,2	22,6	40,8	38,5
Municipis de 501 a 5.000 habitants	41,3	1,0	33,7	39,7
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	39,6	48,7	85,9	50,6
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	68,4	59,9	52,6	68,1
Municipis de més de 50.000 habitants	68,5	90,3	85,1	80,6
Ens supramunicipals	57,8	76,1	66,3	66,9
Conselh Generau d'Aran	100,0	100,0	100,0	100,0
Consells comarcals	27,9	50,5	39,6	43,7
Diputacions	82,8	95,5	97,9	98,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	98,5	97,6
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>81,4</b>	<b>69,8</b>	<b>47,5</b>	<b>53,5</b>
<b>Universitats</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>95,8</b>	<b>100,0</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>67,4</b>	<b>24,1</b>	<b>65,5</b>	<b>58,6</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

#### 4.1.2. Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció

### El 48,2 % de les administracions informen que tenen implementat un sistema intern d'informació

La Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, té per finalitat protegir de possibles represàlies les persones físiques que informin sobre alguna de les accions o omissions que puguin infringir el dret de la Unió Europea, sempre que concorrin les accions establertes en l'article 2 de la Llei, i sobre accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu.

A aquest efecte, cada administració ha de crear un sistema intern d'informació que garanteixi la comunicació amb la persona que presenta la denúncia de manera anonimitzada.

En el qüestionari es demanava a les administracions si disposaven d'aquest canal, i el 48,2 % de les administracions han informat afirmativament. Malgrat això, encara l'han d'implementar més de la meitat dels ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants, un 25 % dels consells comarcals i el Conselh Generau d'Aran. De nou, cal incidir en la importància de la Xarxa de Govern Oberts i del Consorci AOC per a la implantació ràpida i eficaç de les eines requerides per la legislació al conjunt d'administracions i ens públics catalans.



Taula 37. Grau d'implementació del sistema intern d'informació, per tipus d'administració

	Administra- cions amb el sistema imple- mentat el 2023	Nombre total d'administra- cions	Percentatge d'admi- nistracions amb el sistema implemen- tat el 2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>471</b>	<b>993</b>	<b>47,4</b>
Ajuntaments	436	947	46,0
Municipis de menys de 500 habitants	115	328	35,1
Municipis de 501 a 5.000 habitants	193	405	47,7
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	81	146	55,5
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	31	45	68,9
Municipis de més de 50.000 habitants	16	23	69,6
Ens supramunicipals	35	46	76,1
Conselh Generau d'Aran	0	1	0,0
Consells comarcals	30	40	75,0
Diputacions	4	4	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>1007</b>	<b>48,2</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

En el qüestionari es demanava també a les administracions quin era el nombre d'alertes i denúncies que s'havien formulat mitjançant el sistema intern d'informació. De la informació rebuda, destaca que els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants, les universitats i els ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants han rebut un volum elevat de denúncies.

Atesa la data d'aprovació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, no s'han consultat les administracions sobre la tramitació i la finalització del procediment i, per tant, no es pot subministrar aquesta informació per a l'any 2023.



Taula 38. Nombre d'alertes i denúncies formulades mitjançant el sistema intern d'informació

	Nombre d'alertes i denúncies (2023)	Nombre total d'Administracions	Mitjana
<b>Administració local</b>	<b>1.664</b>	<b>993</b>	<b>1,68</b>
Ajuntaments	1.656	947	1,75
Municipis de menys de 500 habitants	10	328	0,03
Municipis de 501 a 5.000 habitants	738	405	1,82
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	59	146	0,40
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	39	45	0,87
Municipis de més de 50.000 habitants	810	23	35,22
Ens supramunicipals	8	46	0,17
Conselh Generau d'Aran	0	1	0,00
Consells comarcals	7	40	0,18
Diputacions	1	4	0,25
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0	1	0,00
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>120</b>	<b>1</b>	<b>120,00</b>
<b>Universitats</b>	<b>69</b>	<b>7</b>	<b>9,86</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0,30</b>
<b>Total</b>	<b>1.855</b>	<b>1.007</b>	<b>1,84</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Aquestes dades posen de manifest la necessitat d'incorporar més mecanismes que ajudin a retre comptes i a controlar l'activitat pública. En aquest sentit, només en un any d'implementació d'aquest recurs, les administracions han rebut una mitjana d'1,84 alertes o denúncies.

## 4.2. Bona administració: les cartes de servei

D'acord amb l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, "l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament". Aquest article va ser modificat per la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

Per estudiar el compliment de la Llei, com ja s'ha dit a la presentació d'aquest informe, aquest any s'ha elaborat l'informe monogràfic [Les cartes de servei a Catalunya](#).

**Només un 12 % de les administracions catalanes disposen de cartes de servei i, d'aquestes, un 21,3 % tenen el contingut mínim que estableix la normativa**

D'acord amb l'estudi, nou anys després de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, només disposen de cartes de servei un 12 % de les administracions catalanes, que es concentren majoritàriament en els municipis de més de 20.000 habitants. D'aquestes, només un 21,3 % tenen el contingut mínim que estableix la normativa.



**Taula 39. Nombre de cartes de servei i percentatge d'implementació, per tipus d'administració**

	Cartes de servei	Administracions amb cartes de servei	Administracions	Percentatge d'implementació (%)
<b>Administració local</b>	<b>1.140</b>	<b>114</b>	<b>993</b>	<b>11,48</b>
Ajuntaments	1.090	104	947	10,98
Municipis de menys de 500 habitants	9	2	328	0,61
Municipis de 501 a 5.000 habitants	115	19	405	4,69
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	286	43	145	29,66
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	311	24	46	52,17
Municipis de més de 50.000 habitants	369	16	23	69,57
Ens supramunicipals	50	10	46	21,74
Conselh Generau d'Aran	19	6	40	15,00
Consells comarcals	0	0	1	0,00
Diputacions	25	3	4	75,00
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	6	1	1	100,00
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>
<b>Universitats</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>57,14</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>20,00</b>
<b>Total</b>	<b>1.169</b>	<b>120</b>	<b>1.006</b>	<b>11,93</b>

Pel que fa a la Generalitat de Catalunya, malgrat l'aprovació de l'Acord GOV/178/2023, de 5 de setembre, pel qual es crea el Programa temporal per al suport a l'adaptació de les cartes de servei al Marc corporatiu de gestió de la qualitat dels serveis públics de la competència de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic institucional, en el moment d'elaborar l'informe *Les cartes de servei a Catalunya*, només en tenia 19 de publicades.<sup>6</sup>

Entre les dificultats per incorporar les cartes de servei que hem assenyalat, les administracions que han contestat aquesta pregunta del qüestionari argüeixen la manca de recursos econòmics i humans, de formació o de suport d'altres administracions, especialment supramunicipals, o la manca d'una estructura administrativa per implementar aquest tipus d'eines, entre d'altres.



Taula 40. Motius pels quals les administracions no disposen de cartes de servei (N = 302)

	Nombre de respostes	Percentatge (%)
Manca de personal i recursos	254	84,11
Manca de formació	13	4,30
Manca de prioritats polítiques	9	2,98
Manca de suport d'altres administracions	8	2,65
No és necessari en un municipi petit	4	1,32
Manca d'unitat especialitzada	3	0,99
No és obligatori	3	0,99
Adaptació de la Llei 2/2023	2	0,66
No disposem d'aplicació tecnològica	2	0,66
Ens de creació recent	1	0,33
Les universitats tenen una regulació pròpia per garantir la qualitat dels serveis	1	0,33
Manca d'aprovació de reglament municipal de cartes de servei	1	0,33
Poca implicació dels departaments finalistes	1	0,33
<b>Total</b>	<b>1.007</b>	<b>1,84</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

<sup>6</sup> Durant el mes de juliol de 2024, s'han publicat també la Carta de serveis de denúncies per discriminació i la Carta de serveis de la Direcció General de Cures, Organització del Temps i Equitat en els Treballs.

L'anàlisi del compliment de la normativa de les cartes de servei s'estructura segons tres elements:

- a) Informació que es dona del servei
- b) Compromisos adquirits i avaluació dels serveis públics
- c) Relació amb les persones

#### 4.2.1. Informació que es dona del servei

Un 50 % de les cartes de servei informen sobre l'organització del servei. La informació que contenen és molt heterogènia, motiu pel qual convindria definir de manera més detallada el tipus d'informació que han d'incloure.

En aquesta línia, el 65,9 % de les cartes de servei identifiquen clarament els responsables de gestionar-les. En canvi, pràcticament totes recullen la relació de serveis que es presten o les condicions d'accés als serveis, i les vies que poden utilitzar els usuaris per obtenir informació i orientació sobre el servei. Aquesta informació sol estar regulada en altres tipus de documents.

Un 71 % de les cartes de servei informen dels drets i deures dels usuaris, mentre que el percentatge es redueix al 60 % pel que fa al règim econòmic aplicable.

#### 4.2.2. Compromisos adquirits i avaluació dels serveis públics

**Cal incrementar l'avaluació dels serveis públics com a instrument necessari per retre comptes amb la ciutadania i per millorar internament les organitzacions**

L'estudi sobre les cartes de servei a Catalunya posa en relleu la necessitat d'avaluar més els serveis públics per millorar-ne la qualitat, transformar-los i donar més eines a la ciutadania en termes de retiment de comptes.

Per fer-ho, pensem que seria bo disposar d'un registre comú de cartes de servei actualitzat i en format reutilitzable, que permetria disposar d'informació sobre el grau d'implementació de les cartes de servei, comprovar el compliment del contingut íntegre de la Llei pel que fa a aquest àmbit i tenir a l'abast una eina de coneixement de bones pràctiques interadministratives.

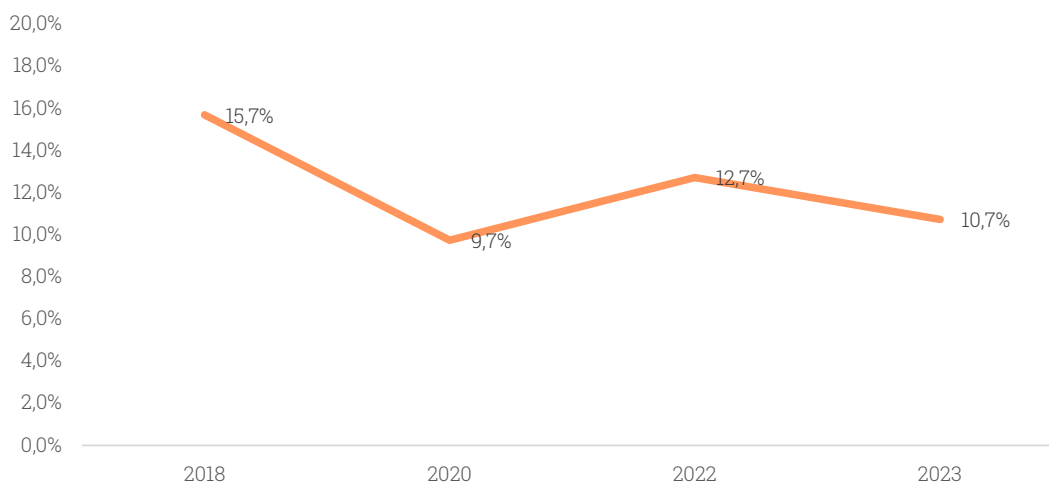
## Un 10,7 % de les administracions que han donat resposta al qüestionari informen que fan enquestes de satisfacció als usuaris dels serveis públics i de les activitats que gestionen

De fet, l'anàlisi posa en relleu la manca d'estudis relatius a la percepció de la ciutadania sobre la qualitat dels serveis públics en l'àmbit local, supramunicipal i autonòmic. En aquest sentit, les dades del qüestionari tramès a les administracions públiques mostren que encara hi ha molt poques administracions que elaboren enquestes sobre el grau de satisfacció dels usuaris pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades.

Cal insistir, doncs, que l'anàlisi de les expectatives i de la valoració de la ciutadania respecte de la gestió pública és essencial per dissenyar i implementar la gestió de les polítiques públiques, la interacció amb els usuaris en aquesta gestió i la correcció de mesures.



Gràfic 15. Percentatge d'administracions que elaboren enquestes de satisfacció als usuaris dels serveis públics i de les activitats que gestionen



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## En el 43 % de les cartes de servei, els compromisos no reflecteixen uns estàndards de qualitat

Per elaborar uns compromisos de qualitat, cal definir uns estàndards mínims, que han de ser objectivables i poder ser avaluats. Ara bé, l'anàlisi de les cartes de servei mostra una gran diversitat pel que fa a l'adquisició de compromisos. En aquest sentit, de vegades no s'identifica la situació inicial i la millora que es pretén abordar; molts dels compromisos



reflecteixen les funcions del servei sense que això suposi una millora o un compromís; de vegades el compromís de qualitat és menys exigent que el que estableix la normativa, o, en d'altres, hi ha una rèplica de cartes de servei de la mateixa administració quant a compromisos o d'altres administracions, de la qual cosa es desprèn que és possible que no s'hagi fet un estudi previ sobre la situació del servei.

Per això, pensem que els compromisos adquirits haurien d'anar acompanyats de la informació següent:

- a) Terminis màxims fixats en la normativa, en cas que n'hi hagi.
- b) Resultats de l'avaluació prèvia per conèixer la situació en el moment actual i per saber quina millora s'ha introduït amb l'adquisició del compromís.
- c) Anàlisi temporal que permeti a la ciutadania saber de manera ràpida si els compromisos han millorat al llarg del temps, s'han mantingut o han empitjorat.

Per avaluar el grau d'assoliment dels compromisos, cal definir uns indicadors i que la ciutadania els conegui. L'anàlisi de les cartes de servei mostra que un 20,6 % no recullen els indicadors per avaluar els compromisos adquirits. És més, en un 41 % de les cartes de servei analitzades no hi ha una relació directa entre els compromisos adquirits i els indicadors per avaluar-los.

## Hi ha un increment progressiu del nombre de compromisos orientats a la ciutadania

Amb tot, s'observa una evolució en els compromisos adquirits i la definició d'indicadors. Mentre que a principis del segle XXI gairebé la totalitat dels compromisos estaven orientats a l'eficàcia i l'eficiència del servei, actualment hi ha un increment progressiu en els compromisos i indicadors orientats a la satisfacció ciutadana. De fet, en les cartes de servei aprovades l'any 2022, un 14 % dels indicadors estaven relacionats amb la percepció del servei per part de la ciutadania.

Tot i que aquesta dada encara és minoritària, pensem que és positiva, ja que canvia el concepte de l'orientació del servei i posa en relleu les necessitats i les expectatives de la ciutadania respecte de la manera com s'han de gestionar els serveis públics.

En relació amb el retiment de comptes, el 53 % de les cartes de servei registrades publiquen l'avaluació dels serveis en el portal de transparència o en el web municipal, si bé aquesta xifra està molt condicionada pels ajuntaments amb més grandària, en què hi ha un volum elevat de cartes de servei amb una gestió homogènia sobre l'avaluació i la publicació. Ara bé, d'aquest 53 %, només un 57,7 % presenten les dades actualitzades i només un 15 % ho fan en format reutilitzable.

## Un 17 % de les cartes de servei informen de les modificacions o el manteniment dels compromisos a conseqüència dels resultats de l'avaluació

La confiança i la credibilitat de les cartes de servei es generen quan es poden visualitzar les millores que s'estan fent i la ciutadania les pot percebre. Aquesta visualització de les millores i de les modificacions dels compromisos a conseqüència de l'avaluació només ha estat detectat en un 17 % de les cartes de servei avaluades.

Entenem que aquesta dada és negativa i és, probablement, una de les causes que poden generar una percepció de baixa credibilitat en l'ús d'aquesta eina com a mitjà de millora de la qualitat dels serveis.

### 4.2.3. Relació amb les persones

Per garantir el dret a una bona administració, les cartes de servei han de permetre habilitar espais de relació amb la ciutadania, bé mitjançant enquestes per conèixer les expectatives i la satisfacció de les persones, bé per la possibilitat de formular queixes o suggeriments, bé pel tipus de relació que s'estableixi davant la reparació del dany a conseqüència d'un incompliment.

En relació amb aquesta qüestió, el 41 % de les cartes de servei analitzades informen que es faran enquestes de satisfacció a la ciutadania per avaluar la qualitat en la gestió dels serveis públics, si bé és cert que això no necessàriament implica l'adquisició de compromisos relatius a la satisfacció ciutadana. És més, un 34 % de les cartes de servei proposen altres canals de participació ciutadana, especialment en els municipis amb menys habitants, on es proposen serveis de missatgeria instantània o interacció amb xarxes socials.

Un altre dels elements característics d'una carta de serveis és la possibilitat de presentar queixes i suggeriments. L'anàlisi mostra que un 80 % de les cartes de servei informen dels canals per presentar queixes i suggeriments, tot i que no sempre s'informa del termini per resoldre les reclamacions de les persones interessades.

En aquest sentit, tot i que no és obligatori per llei, convé destacar que alguns municipis (el 7,1 % de les cartes de servei), publiquen de manera anonimitzada les queixes i els suggeriments que presenta la ciutadania pel que fa a la qualitat del servei.

## Només un 37 % de les cartes de servei registrades incorporen un apartat sobre mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts en els compromisos

Pel que fa a les mesures de reparació o correcció, només un 37 % de les cartes de servei registrades incorporen un apartat sobre mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts en els compromisos. D'aquestes, la gran majoria (89 %) preveuen mecanismes d'interacció amb les persones per reparar o corregir els incompliments.

El mecanisme més utilitzat és una resposta personalitzada a les persones interessades per explicar-los les causes d'incompliment i informar-les sobre les mesures correctores, oferir mesures alternatives o disculpar-se.

Amb tot, en 85 casos l'Administració assenyala que els incompliments en cap cas comportaran l'obertura d'un expedient de responsabilitat patrimonial. Convé destacar, en aquest sentit, que el règim de responsabilitat patrimonial és bàsic i, per tant, l'Administració no el pot modificar per via normativa i, encara menys, mitjançant la carta de serveis.

Entenem que cal adoptar un enfocament restauratiu per establir mesures de reparació i correcció, tenint en compte tres elements:

- a) Han d'implicar el reconeixement de l'error i l'assumpció de la responsabilitat de forma inequívoca.
- b) Han de donar a la persona interessada la capacitat d'escollir, en la mesura que sigui possible, com ha de ser el procés per decidir com l'Administració ha de reparar el dany i de quina manera ho ha de fer.
- c) Han de ser el resultat d'un consens amb la persona, per tal que entre les opcions disponibles pugui escollir la que millor repara el dany d'acord amb les necessitats específiques generades per l'incompliment, sempre d'acord amb criteris de proporcionalitat i legalitat.

Finalment, amb l'objectiu de millorar la gestió del coneixement i les bones pràctiques administratives, entenem que cal publicar les mesures de reparació aplicades davant l'incompliment dels compromisos.

### 4.3. Millora de la qualitat normativa

La millora de la qualitat normativa està regulada en el capítol III del títol V de la Llei 19/2014, de 29 de desembre (articles 62-64).

L'article 62 preveu uns principis generals d'actuació davant les iniciatives normatives: el marc normatiu ha de ser previsible, estable i comprensible per a la ciutadania i els agents socials; la iniciativa normativa només s'ha de promoure si hi ha una causa d'interès general que ho justifiqui; les iniciatives normatives s'han de referir a finalitats o sectors materials homogenis i han de ser clares i coherents amb la resta de l'ordenament jurídic, i han de prioritzar les mesures menys restrictives per als drets de les persones, sempre que permetin obtenir el mateix resultat per a l'interès general. També s'assenyala que aquests principis són aplicables a la potestat reglamentària, a les normes amb rang de llei aprovades pel Govern i a l'elaboració de projectes de llei.

L'article 63 afegeix a aquests principis generals d'actuació la necessitat de simplificar l'ordenament jurídic vigent i l'obligació de les administracions d'elaborar textos consolidats de les normes quan es modifiquin.

Finalment, l'article 64 regula les obligacions de l'Administració per garantir una millora de la regulació. En particular, la necessitat d'introduir els instruments d'anàlisi més adients per avaluar els efectes de les regulacions i evitar que es generin obligacions o despeses innecessàries o desproporcionades respecte dels objectius d'interès general que es pretenen assolir, mitjançant les memòries d'avaluació i impacte prèvies a l'aprovació de la norma. També estableix que les administracions tenen l'obligació de desenvolupar mecanismes per avaluar l'aplicació de les normes una vegada entren en vigor, amb la finalitat de verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat i, si escau, la conveniència de modificar-les per raó de noves necessitats econòmiques o socials sobrevingudes.

En relació amb la participació ciutadana, l'article 64 estableix que s'ha de garantir la participació de la ciutadania en l'elaboració de les memòries d'avaluació i impacte i també en el procés per avaluar l'aplicació de les normes. També preveu la possibilitat de promoure proves pilot prèvies a l'aprovació, com a mecanisme per a verificar-ne la idoneïtat.

Igual que passa amb els codis de conducta o amb les cartes de servei, la millora de la qualitat normativa com a eina de bon govern hauria d'ajudar a complir la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

### 4.3.1. Planificació normativa com a eina de gestió per a la millora de la qualitat normativa

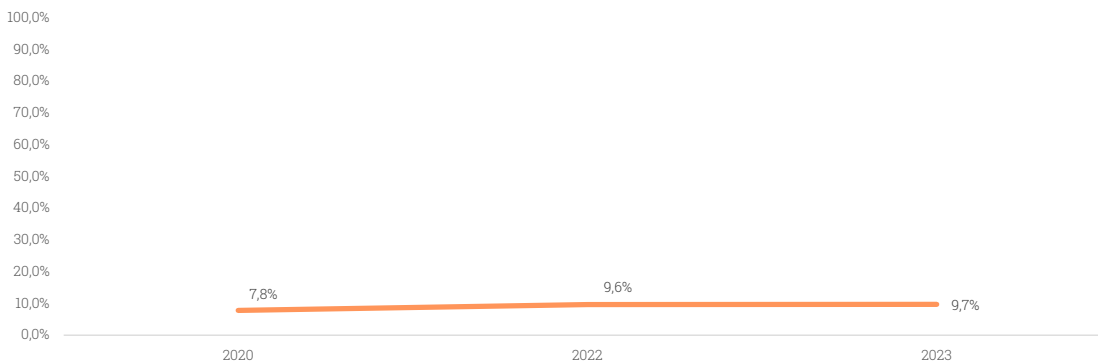
## Un 9,7 % de les administracions afirmen tenir un pla normatiu o un instrument equivalent de planificació normativa

L'article 132 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estableix que, anualment, les administracions públiques han de fer públic un pla normatiu que contingui les iniciatives legals que s'hagin d'aprovar l'any següent i que, una vegada aprovat, s'ha de publicar al portal de transparència. Amb aquesta eina, es pretén augmentar la predictibilitat de l'ordenament i la seguretat jurídica.

En el qüestionari que s'ha enviat a les administracions, són molt poques les que afirmen tenir aprovat un pla normatiu o un instrument equivalent de planificació normativa.



Gràfic 16. Evolució del percentatge d'administracions que disposen d'un pla normatiu



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Les dades mostren que no hi ha una evolució progressiva de les administracions que disposen d'un pla normatiu. De fet, sembla que no s'ha introduït aquesta eina de manera sistematitzada en el conjunt d'administracions: a excepció de la Generalitat de Catalunya, la majoria d'administracions no disposen de planificació normativa. En aquest sentit, algunes de les respostes plantegen dubtes de qualitat, especialment en les administracions més petites.

En aquest cas, els organismes de control i supervisió no necessiten aquest tipus d'instruments per dur a terme les seves funcions.



Taula 41. Evolució del percentatge d'administracions que disposen d'un pla normatiu, per tipus d'administració

	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>7,7</b>	<b>9,4</b>	<b>9,6</b>
Ajuntaments	7,6	9,1	9,4
Municipis de menys de 500 habitants	4,0	3,0	1,8
Municipis de 501 a 5.000 habitants	4,2	6,4	6,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	14,4	12,3	17,1
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	26,7	44,4	42,2
Municipis de més de 50.000 habitants	39,1	52,2	47,8
Ens supramunicipals	8,7	15,2	13,0
Conselh Generau d'Aran	0,0	0,0	0,0
Consells comarcals	10,0	17,5	15,0
Diputacions	0,0	0,0	0,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	0,0	0,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>14,3</b>	<b>28,6</b>	<b>14,3</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>7,8</b>	<b>9,6</b>	<b>9,7</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Com ja s'assenyalava en el preàmbul de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, la planificació normativa és una eina per garantir predictibilitat i seguretat jurídica amb relació a les iniciatives normatives previstes per cada administració, i les administracions haurien de vetllar pel compliment d'aquest precepte.

És més, tal com es pot veure en l'apartat següent, el nombre de normes aprovades pel conjunt d'administracions catalanes es manté estable, fet que posa en relleu que l'aprovació d'un pla normatiu no hauria de ser complex per a aquestes administracions.

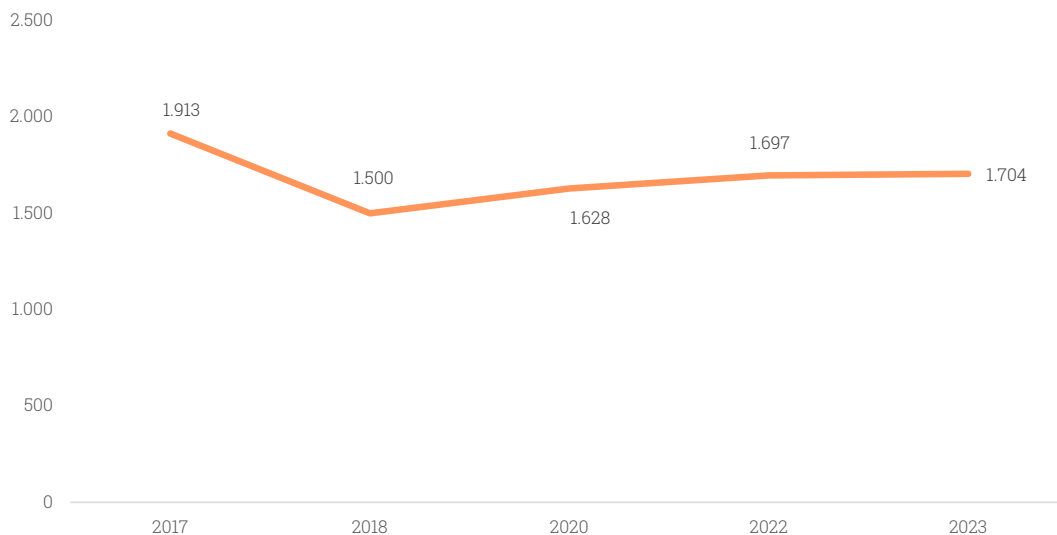
### 4.3.2. Producció normativa i avaluació *ex ante* i *ex post*

## L'avaluació normativa no està incorporada en les dinàmiques de treball de les administracions

Les administracions catalanes aproven una mitjana de 1.688 normes cada any. L'evolució es manté estable al llarg dels anys.



Gràfic 17. Evolució del nombre de normes (ordenances, decrets, ordres, etc.) per any d'aprovació



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Per tipus d'administració, la majoria de les normes les elaboren la Generalitat de Catalunya, les universitats o els ajuntaments de municipis de més de 20.000 habitants. Tot i que el conjunt dels ajuntaments amb menys habitants concentren bona part de les normes aprovades, la xifra és fruit del volum de municipis i no del volum de producció de cadascun individualment.



Taula 42. Evolució del nombre de normes (ordenances, decrets, ordres, etc.) per any d'aprovació i tipus d'administració

	2018	2020	2022	2023	Percentatge de normes aprovades el 2023 (%)	Mitjana de normes aprovades el 2023 per administració
<b>Administració local</b>	<b>1.320</b>	<b>1.268</b>	<b>1.335</b>	<b>1.096</b>	<b>64,3</b>	<b>1,1</b>
Ajuntaments	1.223	1.204	1.243	988	58,0	1,0
Municipis de menys de 500 habitants	80	53	70	58	3,4	0,2
Municipis de 501 a 5.000 habitants	359	503	331	311	18,3	0,8
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	445	343	475	320	18,8	2,2
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	212	149	193	161	9,4	3,6
Municipis de més de 50.000 habitants	127	156	174	138	8,1	6,0
Ens supramunicipals	97	64	92	108	6,3	2,3
Conselh Generau d'Aran	10	3	4	4	0,2	4,0
Consells comarcals	80	31	72	78	4,6	2,0
Diputacions	6	11	4	11	0,6	2,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	19	12	15	0,9	15,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>180</b>	<b>179</b>	<b>126</b>	<b>94</b>	<b>5,5</b>	<b>94,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>233</b>	<b>514</b>	<b>30,2</b>	<b>73,4</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	<b>1.628</b>	<b>1.694</b>	<b>1.704</b>	<b>100,0</b>	<b>1,7</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.



Una altra de les preguntes que es feien al qüestionari és quantes d'aquestes normes han estat avaluades *ex ante* (s'ha fet una avaluació d'impacte normatiu abans d'haver-les aprovat per comprovar els efectes que es generen, les obligacions o les despeses innecessàries) i en quantes s'ha fet una avaluació *ex post* (se n'ha verificat el grau de compliment, la necessitat i l'actualitat).

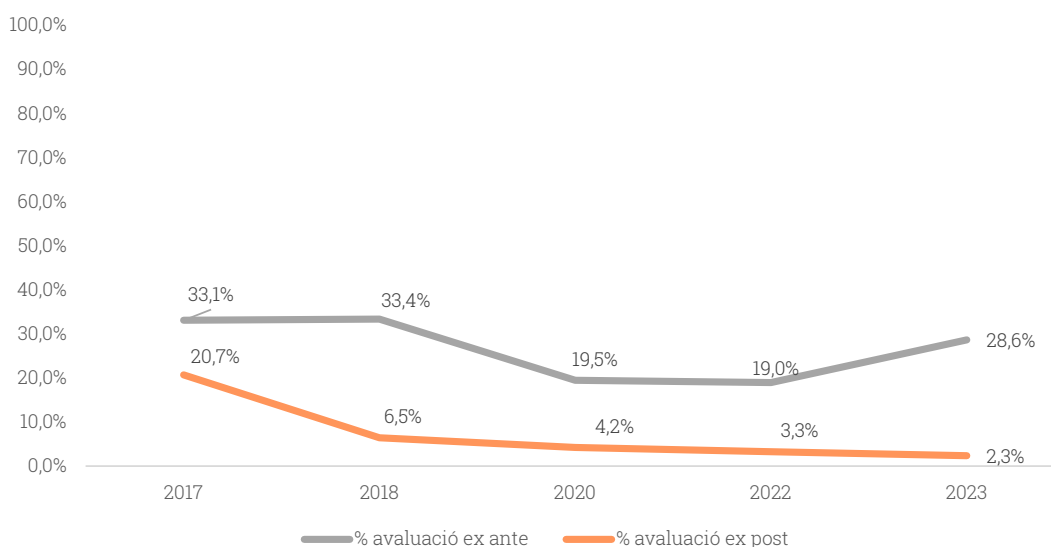
Les dades mostren que l'avaluació normativa no està incorporada en les dinàmiques de treball de les administracions, ni abans d'aprovar-se les normes, ni després, per valorar-ne el compliment. Però el que és encara més preocupant és l'evolució decreixent de l'avaluació *ex post* de les normes.

En aquest sentit, cal introduir recursos i nous incentius per incorporar l'avaluació normativa en les dinàmiques de treball de les administracions. De la mateixa manera, cal formació en avaluació normativa perquè les administracions puguin aplicar-la. Com hem assenyalat en informes anteriors, l'alt grau d'especialització que requereix aquesta tasca avaluadora fa pensar que només amb suport extern i de forma compartida la majoria d'administracions poden incorporar aquest element clau per millorar la qualitat normativa.

De fet, moltes de les ordenances de la majoria d'administracions locals segueixen el mateix esquema, tot i mantenir l'autonomia en la regulació per cadascuna de les administracions. Això i el fet que el conjunt d'indicadors i els resultats siguin comparables hauria de fer més fàcil establir una metodologia d'avaluació comuna davant d'un mateix tipus d'ordenances.



Gràfic 18. Evolució del percentatge de normes aprovades per les administracions en què s'ha fet una avaluació *ex ante* de la norma i una avaluació *ex post*



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Tal com han posat de manifest aquest informe anual de transparència i els anteriors, les administracions amb menys habitants són les que menys recursos poden implementar. Ara bé, les dades mostren que aquest problema no afecta únicament les administracions amb menys habitants, sinó que és assimilable al conjunt d'administracions catalanes i, tenint en compte el grau d'afectació que poden tenir les normes aprovades, seria recomanable prioritzar aquesta línia de treball.



**Taula 43. Percentatge de normes amb avaluació *ex ante* i *ex post* durant l'any 2023, per tipus d'administració**

	Normes aprovades el 2023	Percentatge de normes amb avaluació <i>ex ante</i> (%)	Percentatge de normes amb avaluació <i>ex post</i> (%)
<b>Administració local</b>	<b>1.096</b>	<b>13,8</b>	<b>3,2</b>
Ajuntaments	988	14,7	3,5
Municipis de menys de 500 habitants	58	1,7	0,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	311	13,5	3,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	320	16,9	5,3
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	161	15,5	0,6
Municipis de més de 50.000 habitants	138	16,7	3,6
Ens supramunicipals	108	7,7	0,0
Conselh Generau d'Aran	4	0,0	0,0
Consells comarcals	78	7,7	0,0
Diputacions	11	0,0	0,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	15	0,0	0,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>5,3</b>
<b>Universitats</b>	<b>514</b>	<b>47,3</b>	<b>0,0</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>1.704</b>	<b>28,6</b>	<b>2,3</b>

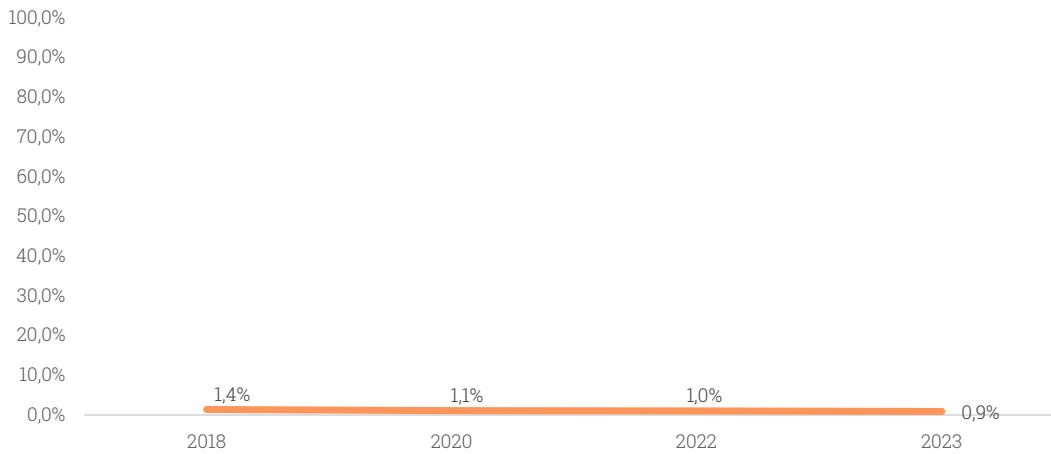
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Només un 0,9 % de les administracions han creat una unitat amb funcions d'avaluació d'impacte normatiu

Finalment, des de l'any 2018 consultem a les administracions si han creat una unitat per tramitar l'avaluació de l'impacte normatiu. Segons les respostes facilitades, només una minoria en tenen.



Gràfic 19. Percentatge d'administracions que han creat una unitat d'avaluació d'impacte normatiu



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Com hem assenyalat, el grau d'especialització que han de tenir aquestes unitats fa pensar que només les administracions amb més recursos les poden generar autònomament.



## 5. Govern obert

### 5.1. Marc normatiu del govern obert

El preàmbul de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, entén el govern obert com un “sistema d’actuació i gestió dels afers públics que fa possible un diàleg permanent entre l’Administració i els ciutadans, la participació i la col·laboració d’aquests en la definició de les polítiques públiques i una millor transparència en el retiment de comptes i l’exigència de responsabilitats”.

El govern obert està regulat al títol VI de la Llei. L’article 65 fixa els principis generals en què es fonamenta el model de govern obert, i l’article 66 n’estableix diverses mesures de foment, com ara la intervenció ciutadana en la definició i l’aplicació de les polítiques públiques; el foment per part de l’Administració de la participació i la col·laboració ciutadanes en la presa de decisions públiques i en el seguiment i l’avaluació de l’aplicació d’aquestes decisions; la necessitat de publicar en els portals de transparència les formes de participació i col·laboració per garantir que tota la ciutadania en té coneixement, i, si escau, la creació d’eines de formació destinades a la ciutadania perquè pugui dominar l’ús dels instruments de participació.

Per garantir l’efectivitat del govern obert, la Llei obliga les administracions a donar una resposta motivada a les persones quan presentin propostes, suggeriments o opinions. Les administracions també estan obligades a establir procediments de participació i col·laboració ciutadana en l’elaboració de plans i programes de caràcter general i en la definició de les polítiques públiques més rellevants.

En relació amb el govern obert, també cal destacar que el Govern de la Generalitat de Catalunya ha impulsat un avantprojecte de llei de participació ciutadana, que incorpora diferents modalitats de participació segons la durada de l’instrument de participació i segons l’accés de les persones que hi participen. No obstant això, encara no s’ha aprovat i estem en espera de conèixer-ne l’articulat final.

A continuació s’analitzen les dades obtingudes del qüestionari relatives a mecanismes de participació previstos a la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

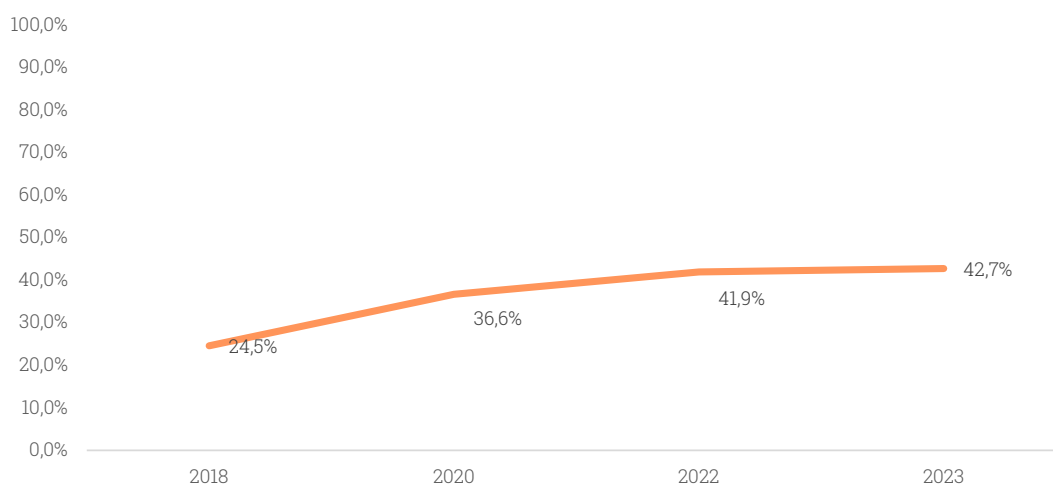
## 5.2. Canals d'escolta activa

### Les administracions incrementen progressivament els mecanismes d'escolta activa

La primera manifestació de govern obert i la més essencial és l'establiment de mecanismes i canals d'escolta activa de la ciutadania, mitjançant plataformes electròniques, per fer possible la interlocució i el diàleg entre l'Administració, les persones i les entitats sobre el funcionament de l'Administració i els serveis que presta.



Gràfic 20. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per a la interlocució i el diàleg amb les persones i les entitats mitjançant plataformes electròniques



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

El 42,7 % de les administracions manifesten que tenen aquests canals. Aquesta dada, tot i que encara és insuficient, s'incrementa progressivament cada any. Per tipus d'administració, la majoria mostren una evolució positiva. Pel que fa al Conselh Generau d'Aran, la dada de 2022 s'explica més per un error de l'ens a l'hora de facilitar la informació que no pas perquè no disposés d'aquests canals aquell any.



Taula 44. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per a la interlocució i el diàleg amb les persones i entitats mitjançant plataformes electròniques

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>23,9</b>	<b>36,2</b>	<b>41,5</b>	<b>42,2</b>
Ajuntaments	22,6	35,9	40,5	41,2
Municipis de menys de 500 habitants	8,5	22,6	29,3	28,4
Municipis de 501 a 5.000 habitants	20,2	35,1	39,3	41,5
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	41,1	52,7	51,4	52,1
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	55,6	66,7	71,1	73,3
Municipis de més de 50.000 habitants	82,6	73,9	95,7	87,0
Ens supramunicipals	50,0	41,3	60,9	63,0
Conselh Generau d'Aran	100,0	100,0	0,0	100,0
Consells comarcals	42,5	40,0	62,5	60,0
Diputacions	100,0	25,0	50,0	75,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>100,0</b>	<b>85,7</b>	<b>71,4</b>	<b>71,4</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>33,3</b>	<b>50,0</b>	<b>66,7</b>	<b>83,3</b>
<b>Total</b>	<b>24,5</b>	<b>36,6</b>	<b>41,9</b>	<b>42,7</b>

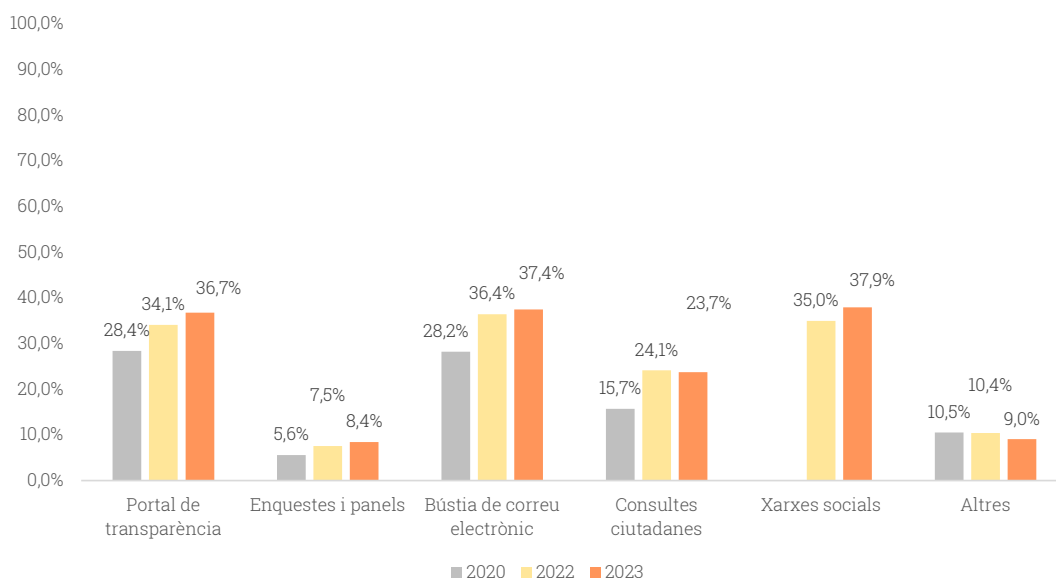
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

A partir de l'any 2020 es va demanar a les administracions quin tipus de canals tenien habilitats, d'entre cinc opcions: portal de transparència; enquestes i panels; bústia de correu; consultes ciutadanes, i altres. Des de l'any 2022, a aquestes cinc opcions s'hi afegeix un nou canal: les xarxes socials i les eines de missatgeria instantània.

Les dades mostren que el canal més utilitzat per les administracions per establir una interlocució i un diàleg amb les persones i les entitats són les xarxes socials i les eines de missatgeria instantània. El segon canal més utilitzat són les bústies de correu electrònic. El canal menys utilitzat són les enquestes i els panels per conèixer les preferències i les opinions de les persones en relació amb el funcionament de l'Administració i els serveis que presta.



Gràfic 21. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per a la interlocució i el diàleg amb les persones i entitats mitjançant plataformes electròniques, per tipus de canal



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

### 5.3. Canals per enviar propostes, suggeriments i opinions

**Els canals habilitats per formular propostes, suggeriments i opinions són els més habituals a les administracions catalanes**

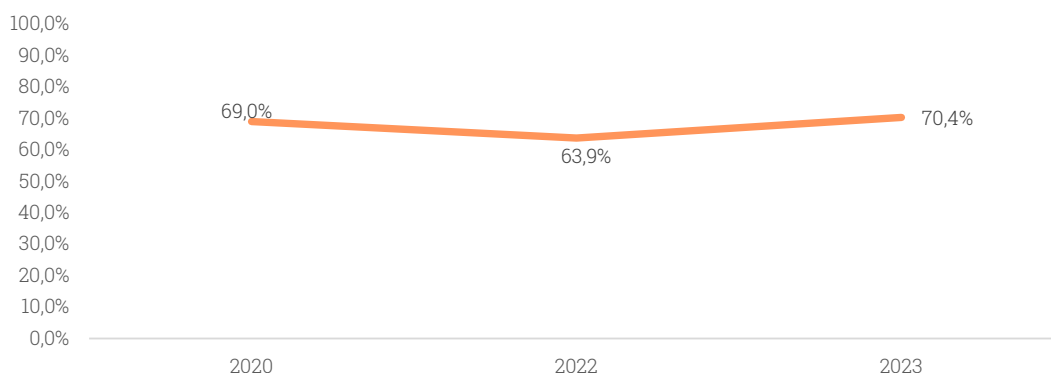
Un altre dels mecanismes establerts per garantir l'efectivitat del govern obert és un canal perquè les persones i les entitats puguin fer arribar a l'Administració pública propostes, suggeriments i opinions sobre qualsevol assumpte en què aquesta sigui competent. D'acord amb l'article 67.1 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, l'Administració té l'obligació de donar-los una resposta motivada.

El qüestionari que es trameta a les administracions inclou des de l'any 2020 la pregunta sobre si disposen d'aquest tipus de canals. Tal com passa amb les cartes de servei, aquests canals són els més habituals a les administracions catalanes.





Gràfic 22. Percentatge d'administracions que tenen habilitats canals per fer arribar a l'Administració propostes, suggeriments i opinions



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

La majoria d'administracions, inclosos els ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants, disposen d'un canal d'aquest tipus, i, de fet, es tracta del canal més freqüent. No es disposa, de moment, de dades sobre quin és el percentatge de resposta i si aquesta resposta és motivada.



Taula 45. Percentatge d'administracions que tenen habilitats canals per fer arribar a l'Administració propostes, suggeriments i opinions, per tipus d'administració

	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>68,9</b>	<b>63,5</b>	<b>70,2</b>
Ajuntaments	68,0	62,4	69,3
Municipis de menys de 500 habitants	56,1	46,3	58,8
Municipis de 501 a 5.000 habitants	69,6	64,9	69,6
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	82,9	76,7	80,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	86,7	93,3	91,1
Municipis de més de 50.000 habitants	78,3	95,7	95,7
<b>Ens supramunicipals</b>	<b>87,0</b>	<b>87,0</b>	<b>89,1</b>
Conselh Generau d'Aran	100,0	0,0	100,0
Consells comarcals	87,5	90,0	87,5
Diputacions	75,0	75,0	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>85,7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>66,7</b>	<b>66,7</b>	<b>66,7</b>
<b>Total</b>	<b>69,0</b>	<b>63,9</b>	<b>70,4</b>

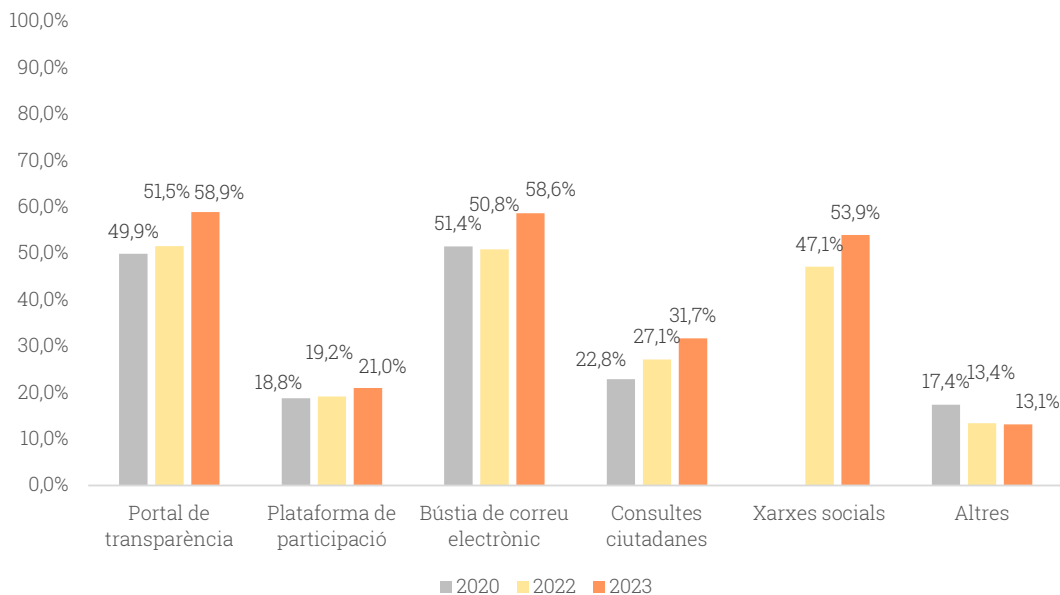
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

També s'ha demanat a les administracions quins canals tenen habilitats perquè les persones i les entitats els puguin fer arribar propostes, suggeriments i opinions. L'opció majoritària és el portal de transparència, seguida de la bústia de correu electrònic i les xarxes socials. En menor mesura, s'habiliten plataformes de participació o consultes ciutadanes.

De nou, no disposem de moment de dades sobre el grau de resposta de les administracions a les propostes, els suggeriments i les opinions que els arriben per aquests canals, ni sabem si les respostes que es donen estan motivades. No obstant això, tal com passa amb el dret d'accés a la informació pública, la garantia d'obtenir resposta quan es fa ús del correu electrònic o de les xarxes socials no és la mateixa que quan es fa ús d'altres mitjans habilitats específicament per a aquesta interlocució amb les administracions.



Gràfic 23. Percentatge d'administracions que tenen canals d'escolta activa per a la interlocució i el diàleg amb les persones i les entitats, per tipus de canal



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Quan la ciutadania i les entitats tenen canals habilitats, en fan ús i participen de l'activitat pública

Una de les preguntes que es van fer al qüestionari de l'any 2023 és el nombre de suggeriments i opinions que han rebut les diferents administracions. Durant l'any 2023 s'han rebut un total de 213.200 suggeriments i opinions, la qual cosa representa una mitjana de 211,7 suggeriments i opinions per administració.

No sabem de quina manera s'ha concretat la resposta de les administracions, que ha de ser motivada, però en tot cas les dades reflecteixen que quan s'habiliten canals per a la ciutadania, tant les entitats com les persones els fan servir.



Taula 46. Nombre de suggeriments i opinions formulats durant l'any 2023, per tipus d'administració

	Nombre de suggeriments i opinions el 2023	Percentatge (%)	Mitjana de suggeriments i opinions per administració
<b>Administració local</b>	<b>208.005</b>	<b>97,6</b>	<b>209,5</b>
Ajuntaments	186.511	87,5	196,9
Municipis de menys de 500 habitants	1.255	0,6	3,8
Municipis de 501 a 5.000 habitants	9.284	4,4	22,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	19.742	9,3	135,2
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	39.392	18,5	875,4
Municipis de més de 50.000 habitants	116.838	54,8	5.079,9
Ens supramunicipals	21.494	10,1	467,3
Conselh Generau d'Aran	150	0,1	150,0
Consells comarcals	8.916	4,2	222,9
Diputacions	8.931	4,2	2.232,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	3.497	1,6	3.497,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>3.995</b>	<b>1,9</b>	<b>3.995,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>363</b>	<b>0,2</b>	<b>51,9</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>837</b>	<b>0,4</b>	<b>139,5</b>
<b>Total</b>	<b>213.200</b>	<b>100,0</b>	<b>211,7</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## 5.4. Canals de participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de les polítiques públiques

### Cal impulsar canals de participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de les polítiques públiques

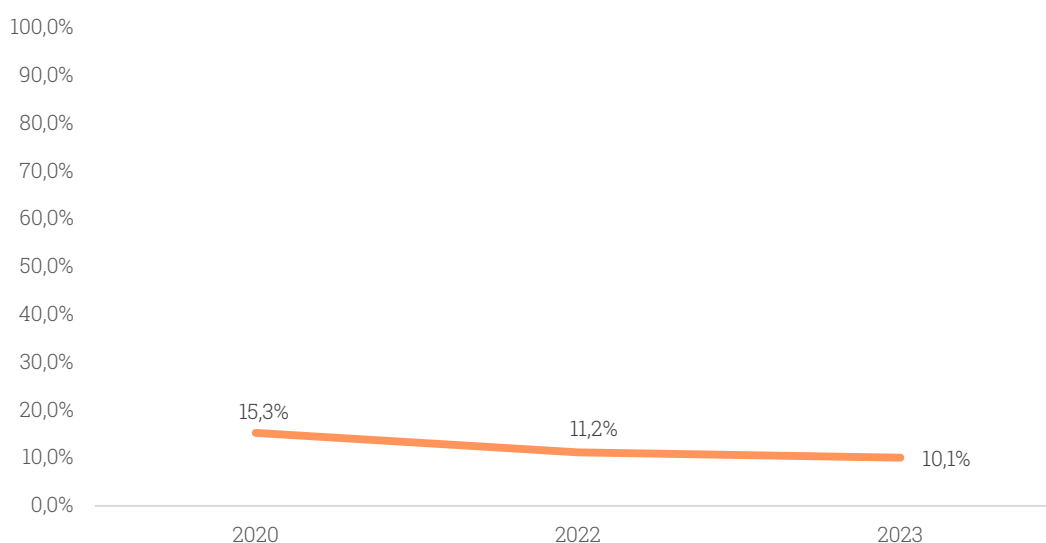
S'ha consultat a les administracions si tenen habilitats canals de participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques. Des dels primers anys d'avaluació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, aquests han estat els canals menys utilitzats per les administracions. Val a dir que als organismes de control i supervisió, per la naturalesa de les seves funcions, no els és aplicable la implementació d'aquest tipus de canals.

Cal recordar, en aquest sentit, que un dels mecanismes que preveu la Llei 19/2014, de 29 de desembre, per garantir l'efectivitat del govern obert és que l'Administració estableixi procediments de participació i col·laboració ciutadana en l'elaboració de plans i programes i en la definició de les polítiques públiques més rellevants, a fi de complir les obligacions establertes en l'article 67.3 de la Llei.

El fet que només un 10 % de les administracions informin que tenen habilitats aquest tipus de canals posa de manifest que no s'està complint suficientment la normativa.



Gràfic 24. Percentatge d'administracions que tenen canals de participació electrònica en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.



Cal destacar la iniciativa de la plataforma digital Decidim, impulsada per la Generalitat de Catalunya, el Consorci AOC i el món local en el marc de la Xarxa de Govern Oberts, que pretén ser un recurs per impulsar polítiques i projectes de participació ciutadana. Actualment, el servei es troba en fase de desplegament i s'hi han donat d'alta vint-i-nou entitats.

Si bé entenem que l'ús de plataformes corporatives per al conjunt d'administracions és una bona iniciativa que permet racionalitzar els recursos i garantir una millora del conjunt d'administracions catalanes, la implementació d'aquesta eina encara es troba en una fase incipient i caldrà avaluar-la en propers informes.

Per tipus d'administració, els ajuntaments de municipis de menys de 20.000 habitants, les diputacions i els consells comarcals són els que menys canals tenen habilitats perquè la ciutadania participi en la definició, l'aplicació i l'avaluació de les polítiques públiques.

A la Generalitat de Catalunya, l'ús d'aquests canals encara és minoritari, si bé convé destacar l'experiència que va suposar l'Assemblea Ciutadana pel Clima de Catalunya, tant pel que fa a volum de participació com a dificultat d'organització. No obstant això, cal posar en relleu que la Generalitat de Catalunya té més sistematitzada la participació de la ciutadania en l'elaboració de normes.



Taula 47. Percentatge d'administracions que tenen canals de participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques per mitjans electrònics, per tipus d'administració

	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>15,0</b>	<b>11,0</b>	<b>9,9</b>
Ajuntaments	14,4	10,5	9,4
Municipis de menys de 500 habitants	6,1	3,4	2,4
Municipis de 501 a 5.000 habitants	9,4	4,9	5,2
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	25,3	21,2	16,4
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	55,6	46,7	42,2
Municipis de més de 50.000 habitants	69,6	69,6	73,9
Ens supramunicipals	28,3	21,7	19,6
Conselh Generau d'Aran	100,0	0,0	0,0
Consells comarcals	25,0	20,0	17,5
Diputacions	25,0	25,0	25,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>42,9</b>	<b>28,6</b>	<b>28,6</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>15,3</b>	<b>11,2</b>	<b>10,1</b>

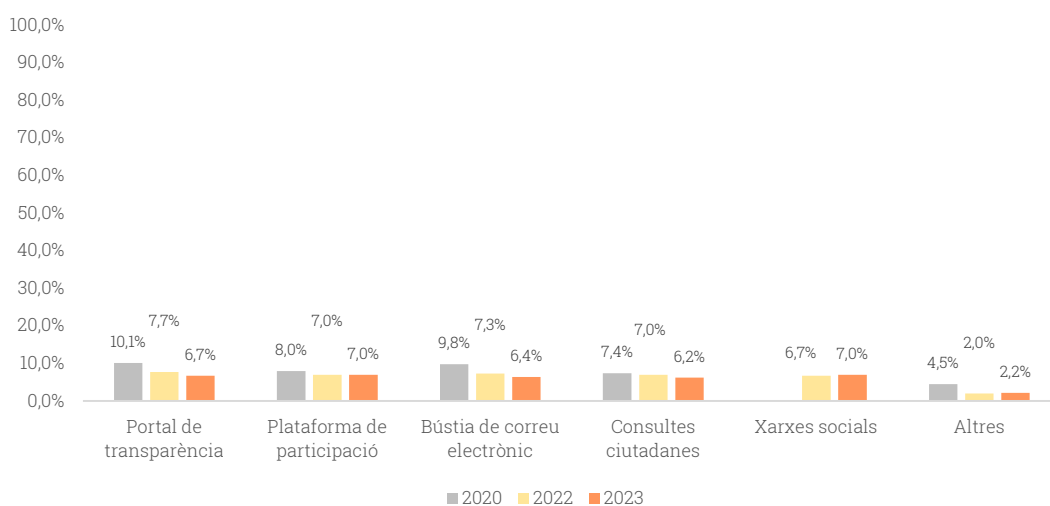
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Cal aprofitar els canals habilitats pel conjunt d'administracions catalanes en el marc de la Xarxa de Govern Oberts per garantir el desplegament de la participació ciutadana

Per tipus de canal, les plataformes de participació, les consultes ciutadanes i les xarxes socials són els més utilitzats per garantir la participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques. No obstant això, entenem que cal aprofitar els canals habilitats pel conjunt d'administracions catalanes en el marc de la Xarxa de Govern Oberts per garantir que es compleix la normativa.



Gràfic 25. Percentatge d'administracions que tenen canals de participació en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques per mitjans electrònics, per tipus de canal



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## 6. Grups d'interès

### 6.1. Marc normatiu dels grups d'interès

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, regula en el títol IV el Registre de grups d'interès i la relació d'aquests grups amb càrrecs i personal al servei de l'Administració pública.

L'article 46 estableix que aquest registre ha de ser públic, ha de respectar els principis de proporcionalitat, igualtat i no-discriminació i no pot impedir ni restringir l'exercici dels drets que legalment corresponen a les autoritats o alts càrrecs públics o als que són inherents al mandat parlamentari o dels càrrecs electes.

En el Registre de grups d'interès s'hi han d'inscriure, d'una banda, les persones i les organitzacions que, en interès propi o d'altri, duen a terme activitats susceptibles d'influir en l'elaboració de lleis, normes amb rang de llei o disposicions generals, o en l'elaboració o l'aplicació de les polítiques públiques; i de l'altra, les plataformes o xarxes que constitueixen *de facto* una font d'influència organitzada (article 47.1). L'àmbit d'aplicació del Registre inclou totes les activitats dutes a terme amb la finalitat d'influir directament o indirectament en els processos d'elaboració o aplicació de les polítiques i la presa de decisions, independentment del canal, inclosos els contactes amb autoritats i càrrecs públics, diputats, funcionaris i personal al servei de les institucions, i també les contribucions i la participació voluntàries en consultes oficials sobre propostes legislatives, normatives, actes jurídics o altres consultes (article 47.2).

No obstant això, en queden excloses les activitats relatives a la prestació d'assessorament jurídic o professional vinculades directament a defensar els interessos afectats per procediments administratius, les activitats destinades a informar un client sobre una situació jurídica general, les activitats de conciliació o mediació dutes a terme en el marc de la llei, o les activitats d'assessorament dutes a terme amb finalitats informatives per a l'exercici de drets o iniciatives establerts per l'ordenament jurídic (article 48).

D'acord amb el que estableix la Llei 19/2014, de 29 de desembre, el Registre de grups d'interès ha de contenir dades sobre cada grup d'interès inscrit –activitats que duen a terme, àmbit d'interès, finançament i codi de conducta comú–, i informació sobre les reunions i les audiències que han mantingut els grups d'interès amb autoritats i sobre les comunicacions, els informes i altres contribucions amb una relació de matèries tractades (article 49).

Les persones i les organitzacions inscrites en el Registre tenen l'obligació d'acceptar que la informació que proporcionen es faci pública i garantir que és completa, correcta i fidedigna; de complir el codi de conducta, i d'acceptar el règim de control i fiscalització en cas d'incompliment del codi de conducta. Han d'informar les institucions de les

activitats que duen a terme, dels clients, les persones o les organitzacions per als quals treballen i de les quantitats econòmiques que reben, si escau, i les despeses relacionades amb la seva activitat com a grup d'interès, a fi de garantir la transparència de l'activitat (article 50).

A més, per garantir la traçabilitat de les actuacions, la Llei preveu que els alts càrrecs han de complir el principi de transparència de les activitats oficials i, en particular, de la seva agenda oficial, als efectes de publicitat del Registre de grups d'interès (article 55.1).

Es regulen, també, diverses mesures aplicables en cas d'incompliment de les obligacions previstes pels grups d'interès, com ara la suspensió temporal de la inscripció en el Registre o, fins i tot, la cancel·lació, la qual cosa comporta la denegació d'accés a les oficines i els serveis de les institucions (article 52), l'aplicació del règim sancionador a qui cometi infraccions (article 77) o la suspensió per un període màxim d'un any (article 84).

Qualsevol persona pot presentar una denúncia si sospita que un grup d'interès incompleix les obligacions establertes per la Llei o el codi de conducta. El procediment de tramitació de les denúncies ha de ser dut a terme pels responsables del registre i ha de garantir l'audiència al grup d'interès (articles 52.3 i 52.4).

Finalment, la normativa requereix el desplegament normatiu del títol IV mitjançant un reglament (article 53). Així, com a conseqüència de l'article 53 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, es va aprovar el Decret 171/2015, de 28 de juliol, sobre el Registre de grups d'interès de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, que regula la inscripció i el funcionament del Registre de grups d'interès de la Generalitat de Catalunya. Aquest decret concreta de manera més detallada el contingut del Registre i el règim de publicitat de les dades, el procediment d'inscripció, els mecanismes de control i fiscalització, o l'elaboració d'un informe anual, entre d'altres.

Ara bé, tal com s'explicava en els primers informes anuals del Síndic de Greuges, en l'àmbit local el compliment d'aquesta obligació és menor, ja que la majoria d'entitats locals i de les entitats obligades per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, no van crear registres de grups d'interès propis.

A conseqüència d'aquest fet, es va aprovar el Decret llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de grups d'interès de Catalunya, per tal que l'Administració de la Generalitat gestionés de manera centralitzada els grups d'interès a Catalunya.

Posteriorment, l'any 2021, es va aprovar el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, que incorpora obligacions en relació amb les agendes públiques dels càrrecs públics tant de l'Administració de la Generalitat com de la resta d'ens i entitats obligades: s'han de publicar les agendes amb les reunions mantingudes amb grups d'interès (article 27.1), i s'han de publicar



amb periodicitat mensual els contactes i les reunions mantinguts amb els grups d'interès, en els termes i amb els requisits definits a la normativa vigent reguladora dels grups d'interès (article 33.1.a).

A més, l'article 42.4 del Decret 8/2021, de 9 de febrer, en relació amb els procediments normatius en curs, incorpora que s'ha de publicar la informació relativa a la intervenció o participació en el procediment d'elaboració normativa de persones que, d'acord amb la normativa aplicable, tenen la condició de grups d'interès, a fi de poder conèixer la identitat del grup d'interès, la data de la participació, el contacte o la influència, i una descripció dels termes o continguts de les seves aportacions i contribucions al text de la norma i de la valoració corresponent, d'acord amb les dades que consten al registre del grup d'interès.

Finalment, cal assenyalar que el 21 de març de 2023 el Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar l'Acord pel qual s'aprova la memòria preliminar de l'Avantprojecte de llei de l'activitat d'influència davant les administracions públiques de Catalunya. Aquest acord pretenia que la ciutadania pogués tenir més informació sobre els subjectes que incideixen en la presa de decisions públiques, millorant la traçabilitat de les activitats d'influència en el disseny de polítiques públiques, simplificant el procés d'inscripció i incrementant la informació relativa a les activitats d'influència publicada en els portals de transparència.

Des de l'any 2017 hi ha hagut diverses iniciatives per regular els grups d'interès i l'activitat d'influència mitjançant una llei específica, que ara per ara encara no s'han concretat. Tanmateix, tal com ja esmentàvem en el nostre informe de 2017, les dificultats per aplicar la regulació de l'activitat d'influència i el fet que al món local l'aplicació d'aquesta regulació sigui molt limitada fan evident la necessitat de revisar la regulació existent, que va ser pionera a l'Estat i que mostra les dificultats pròpies d'una regulació sense tradició jurídica i política al nostre país.

## 6.2. El Registre de grups d'interès de Catalunya

L'any 2023 consten 5.614 grups d'interès registrats al  
Registre de grups d'interès de Catalunya

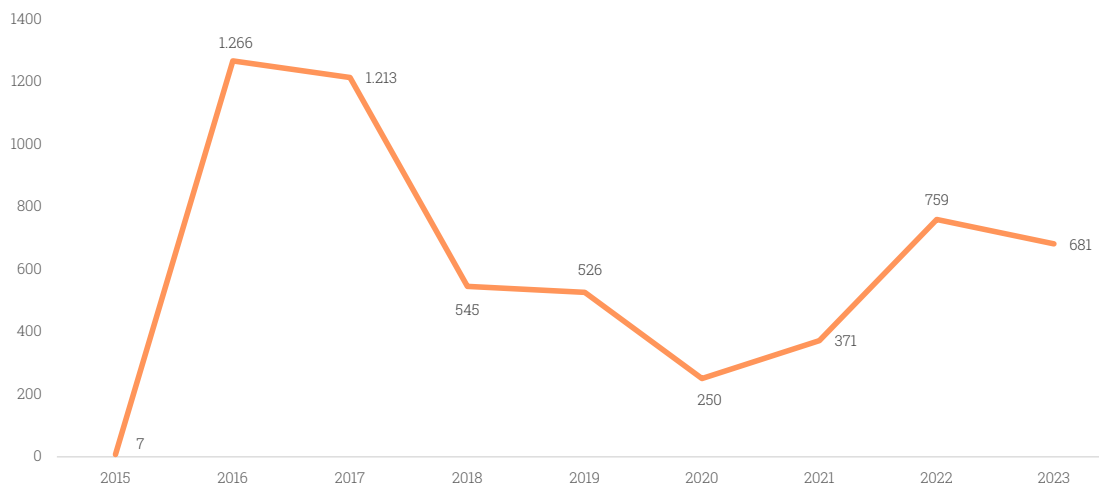
Les dades de l'[Informe sobre les activitats del Registre de grups d'interès de Catalunya 2023](#), publicat per la Generalitat de Catalunya, mostren que el nombre de grups d'interès va tenir un increment significatiu durant els anys 2016 i 2017, a conseqüència de l'aprovació del Decret 171/2015, de 28 de juliol, i del Decret llei 1/2017, de 14 de febrer.

Posteriorment, el nombre de grups d'interès inscrits es va reduir, especialment els anys de la pandèmia de covid-19 (2020 i 2021). En canvi, els anys 2022 i 2023 el nombre

de grups va tornar a incrementar-se, a conseqüència de les obligacions establertes amb l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, tot i que menys que els primers anys. De fet, el 2023 la xifra s'ha reduït un 11,5 % respecte de l'any anterior.



Gràfic 26. Evolució del nombre de grups d'interès inscrits per any



Font. Informe sobre les activitats del Registre de grups d'interès de Catalunya 2023.

**La majoria dels grups d'interès inscrits són empreses, grups d'empreses, fundacions i associacions, i es concentren al Barcelonès, al Vallès Occidental i al Baix Llobregat**

El Decret 171/2015, de 28 de juliol, estableix una classificació de cinc categories:

- a) **Categoria I. Sector de serveis de consultoria i assessorament:** inclou consultories professionals, despatxos col·lectius i despatxos unipersonals.
- b) **Categoria II. Sector empresarial i de base associativa:** inclou empreses i grups d'empreses; corporacions de dret públic; associacions professionals, empresarials i sindicals, i altres organitzacions (entitats organitzadores d'actes, mitjans de comunicació vinculats a empreses i entitats amb finalitats d'investigació).
- c) **Categoria III. Organitzacions no governamentals:** inclou fundacions i associacions, plataformes i xarxes, coalicions ad hoc, estructures temporals i altres formes d'activitat col·lectiva sense ànim de lucre.
- d) **Categoria IV. Sector científic i d'investigació:** inclou grups de reflexió i institucions acadèmiques o d'investigació general, i grups de reflexió i institucions d'investigació vinculades a partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals.

e) Categoria V. Oficines, xarxes i entitats que representen esglésies i comunitats religioses.

D'acord amb la informació que consta en el Registre, la majoria dels grups d'interès inscrits són fundacions, associacions, empreses i grups d'empreses. No obstant això, tot i el volum d'empreses, grans empreses, fundacions i associacions que hi ha a Catalunya, es publiquen molt poques dades relatives a contactes, reunions i activitats d'influència en relació amb el Registre de grups d'interès. Això fa pensar que el procediment d'inscripció al Registre de grups d'interès no és conegut per gran part dels agents socials i econòmics a Catalunya i no és aplicat pel conjunt d'administracions subjectes a la Llei 19/2014, de 29 de desembre.



Taula 48. Registres de grups d'interès inscrits per categoria i any d'alta en el registre

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total	Percentatge 2023 (%)
<b>Categoria I</b>	<b>1</b>	<b>165</b>	<b>190</b>	<b>84</b>	<b>91</b>	<b>57</b>	<b>68</b>	<b>122</b>	<b>124</b>	<b>902</b>	<b>16,1</b>
Consultories professionals	1	136	159	73	73	50	54	108	103	757	13,5
Despatxos col·lectius	0	8	10	2	8	2	5	9	5	49	0,9
Despatxos unipersonals	0	21	21	9	10	5	9	5	16	96	1,7
<b>Categoria II</b>	<b>2</b>	<b>561</b>	<b>595</b>	<b>266</b>	<b>225</b>	<b>119</b>	<b>150</b>	<b>384</b>	<b>297</b>	<b>2.599</b>	<b>46,3</b>
Empreses i grups d'empreses	0	301	387	178	176	91	118	263	213	1.727	30,8
Associacions professionals, empresarials i sindicals	2	162	123	52	30	18	22	64	44	517	9,2
Corporacions de dret públic	0	76	48	14	9	5	2	17	5	176	3,1
Altres organitzacions	0	22	37	22	10	5	8	40	35	179	3,2
<b>Categoria III</b>	<b>4</b>	<b>500</b>	<b>392</b>	<b>172</b>	<b>183</b>	<b>71</b>	<b>138</b>	<b>220</b>	<b>235</b>	<b>1.915</b>	<b>34,1</b>
Fundacions i associacions	2	483	356	161	163	65	117	202	195	1.744	31,1
Plataformes i xarxes	2	17	36	11	20	6	21	18	40	171	3,0
<b>Categoria IV</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>144</b>	<b>2,6</b>
Grups de reflexió i institucions acadèmiques	0	29	25	15	20	2	7	26	18	142	2,5
Grups de reflexió i institucions d'investigació vinculades a partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0,0
<b>Categoria V</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>1,0</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1.263</b>	<b>1.211</b>	<b>546</b>	<b>527</b>	<b>251</b>	<b>369</b>	<b>759</b>	<b>681</b>	<b>5.614</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

D'acord amb la distribució comarcal, la majoria dels grups inscrits es troben al Barcelonès, seguit del Vallès Occidental i del Baix Llobregat, si bé hi ha una desproporció significativa entre aquestes tres comarques.



Taula 49. Registres de grups d'interès inscrits per comarca i any d'alta en el registre

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total	Percentatge 2023 (%)
Alt Camp	0	5	3	4	2	0	2	5	3	24	0,4
Alt Empordà	0	8	11	5	4	2	1	10	7	48	0,9
Alt Penedès	0	13	16	9	1	3	4	13	7	66	1,2
Alt Urgell	0	2	2	5	1	1	2	1	1	15	0,3
Alta Ribagorça	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0,0
Anoia	0	10	9	6	6	2	0	5	6	44	0,8
Bages	0	19	17	9	12	6	14	34	17	128	2,3
Baix Camp	0	9	16	8	10	5	10	12	13	83	1,5
Baix Ebre	0	12	8	5	4	1	2	8	10	50	0,9
Baix Empordà	0	6	18	15	7	5	1	9	1	62	1,1
Baix Llobregat	0	52	41	26	24	11	19	41	27	241	4,3
Baix Penedès	0	2	1	2	4	2	4	2	4	21	0,4
Barcelonès	6	739	607	246	218	102	127	283	206	2.534	45,1
Berguedà	0	1	11	1	1	2	2	4	2	24	0,4
Cerdanya	0	2	2	0	1	1	2	0	1	9	0,2
Conca de Barberà	0	3	2	1	2	1	2	4	2	17	0,3
Garraf	0	2	11	5	6	1	5	7	8	45	0,8
Garrigues	0	3	3	2	1	0	0	2	1	12	0,2
Garrotxa	0	1	12	5	4	0	1	5	4	32	0,6
Gironès	0	42	41	9	9	9	9	19	5	143	2,5
Lluçanès	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0,1
Maresme	0	21	34	16	16	4	7	20	23	141	2,5
Moianès	0	0	3	0	1	0	0	1	1	6	0,1
Montsià	0	5	7	3	2	3	1	8	5	34	0,6
Noguera	0	7	0	1	1	0	1	3	2	15	0,3
Osona	0	26	22	14	22	7	10	18	12	131	2,3
Pallars Jussà	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	0,1
Pallars Sobirà	0	2	3	3	2	0	2	3	2	17	0,3
Pla de l'Estany	0	1	2	3	1	1	1	1	4	14	0,2

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total	Percentatge 2023 (%)
Pla d'Urgell	0	3	3	1	4	1	0	1	2	15	0,3
Priorat	0	0	2	1	2	0	0	3	5	13	0,2
Ribera d'Ebre	0	3	3	2	3	1	0	1	3	16	0,3
Ripollès	0	4	4	3	4	1	2	3	2	23	0,4
Segarra	0	5	1	0	0	2	1	4	1	14	0,2
Segrià	0	33	33	7	12	3	4	32	18	142	2,5
Selva	0	7	5	3	5	3	5	4	6	38	0,7
Solsonès	0	1	3	2	2	1	2	1	2	14	0,2
Tarragonès	0	20	18	14	25	20	37	21	22	177	3,2
Terra Alta	0	1	1	3	0	0	1	1	1	8	0,1
Urgell	0	5	4	2	1	0	2	0	2	16	0,3
Vall d'Aran	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4	0,1
Vallès Occidental	0	79	69	36	43	9	28	58	131	453	8,1
Vallès Oriental	0	19	23	19	9	5	11	26	18	130	2,3
Sense comarca	1	89	135	49	55	36	47	85	90	587	10,5
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1.263</b>	<b>1.211</b>	<b>546</b>	<b>527</b>	<b>251</b>	<b>369</b>	<b>759</b>	<b>681</b>	<b>5.614</b>	<b>100,0</b>

Font. Elaboració pròpia a partir del Registre de grups d'interès de Catalunya (consulta efectuada el 25 de setembre de 2024).

D'altra banda, d'acord amb les dades que consten en el Registre, la majoria dels grups d'interès inscrits (el 91,2 %) accepten el codi de conducta comú dels grups d'interès, sense afegir més compromisos o obligacions més estrictes a l'hora d'exercir l'activitat d'influència. No obstant això, convindria afegir aquesta informació al mateix registre, ja sigui en la informació sobre els camps o en les dades. En aquest sentit, cal que el registre de grups d'interès garanteixi que s'hi incorpora la informació mínima obligatòria establerta per la normativa, i que garanteixi també la qualitat de la informació que es declara.

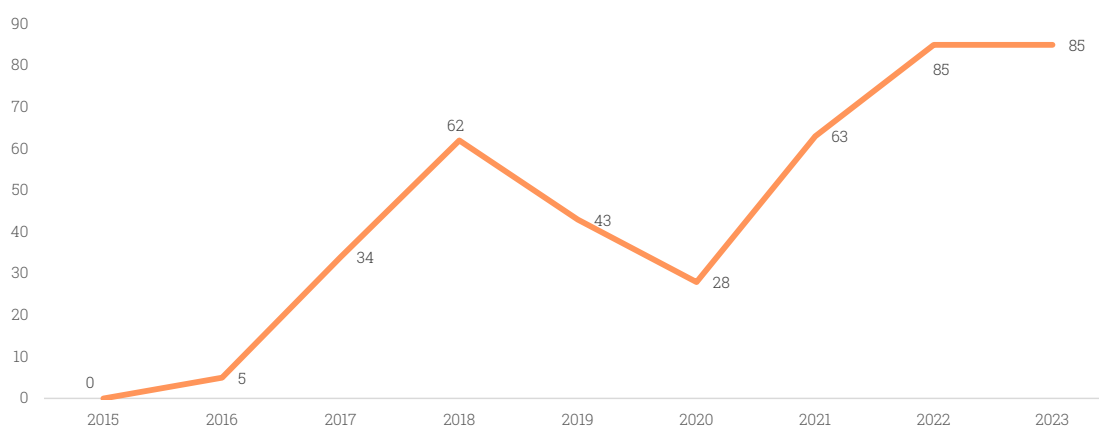
## Cal trametre mecanismes d'alerta i recordatoris als grups d'interès per mantenir actualitzada la informació

D'acord amb la normativa, els grups d'interès inscrits en el Registre de grups d'interès són els responsables de mantenir la informació actualitzada. De fet, els grups d'interès han d'actualitzar la informació que consta al Registre quan es produeixi alguna modificació tant de la informació bàsica com de la informació específica (article 15 del Decret 171/2015, de 28 de juliol).

L'Informe sobre les activitats del Registre de grups d'interès de Catalunya 2023 **exposa que només s'han actualitzat 85 grups d'interès (l'1,5 % dels grups d'interès inscrits)**. Aquesta dada resulta sorprenent, ja que dels grups d'interès tenen l'obligació de fer constar la informació financera i les quantitats econòmiques que reben de la seva activitat, i costa pensar que al llarg dels nou anys de vigència que té el registre aquestes dades, o l'adreça postal, no hagin variat.



Gràfic 27. Evolució del nombre de grups d'interès que han sol·licitat l'actualització de la informació



Font. Informe sobre les activitats del Registre de grups d'interès de Catalunya 2023.

De fet, d'acord amb les dades del Registre de grups d'interès de Catalunya, un 83,1 % dels grups d'interès inscrits (4.665), no han actualitzat la informació en la data màxima proposada per fer-ho.

Recordem, doncs, que cal incorporar mecanismes d'alerta i recordatoris als grups d'interès perquè mantinguin la informació actualitzada.

### 6.3. Administracions i activitat d'influència

Les dades sobre el nombre de reunions amb grups d'interès posen de manifest un desenvolupament desigual en les eines i el registre d'aquesta informació per part de les administracions

El qüestionari tramès a les administracions preguntava pel nombre de reunions mantingudes durant aquell any amb grups d'interès. Mentre que la Generalitat de Catalunya, els ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants i les universitats mantenen un registre de les reunions de manera actualitzada, sembla que la resta d'administracions no sempre registren totes les dades relatives als contactes amb grups d'interès.

De fet, aquesta pregunta s'ha inclòs en els qüestionaris dels anys 2020, 2022 i 2023, i la intenció és mantenir-la els pròxims anys. Tenint present que l'any 2020 gran part de l'activitat es va aturar a conseqüència de la pandèmia de covid-19, no sembla raonable que moltes administracions tinguessin més reunions durant aquest any que en els anys posteriors.



Taula 50. Evolució del nombre de reunions amb grups d'interès, per tipus d'administració

	2020	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)	Total administracions	Mitjana de reunions per administració (2023)
<b>Administració local</b>	<b>1.917</b>	<b>1.968</b>	<b>6.359</b>	<b>223,1</b>	<b>993</b>	<b>6,4</b>
Ajuntaments	1.566	1.050	5.699	442,8	947	6,0
Municipis de menys de 500 habitants	113	51	49	-3,9	328	0,1
Municipis de 501 a 5.000 habitants	268	98	150	53,1	405	0,4
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	367	337	381	13,1	146	2,6
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	470	203	394	94,1	45	8,8
Municipis de més de 50.000 habitants	348	361	4.725	1.208,9	23	205,4
Ens supramunicipals	351	918	660	-28,1	46	14,3
Conselh Generau d'Aran	0	0	8	-	1	8,0
Consells comarcals	215	308	359	16,6	40	9,0
Diputacions	109	554	280	-49,5	4	70,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	27	56	13	-76,8	1	13,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>4.697</b>	<b>10.313</b>	<b>12.141</b>	<b>17,7</b>	<b>1</b>	<b>12141</b>
<b>Universitats</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>35,0</b>	<b>7</b>	<b>19,3</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>4,3</b>
<b>Total</b>	<b>6.619</b>	<b>12.394</b>	<b>18.661</b>	<b>50,6</b>	<b>1.007</b>	<b>18,5</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Un 12 % de les administracions que han donat resposta al qüestionari comproven prèviament si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès de Catalunya

El qüestionari també demanava a les administracions si abans de mantenir una reunió amb un grup d'interès els càrrecs públics comproven si el grup està inscrit en el Registre de grups d'interès.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, no preveu la possibilitat que els càrrecs públics hagin de comprovar si el grup d'interès amb el qual es volen reunir està inscrit o no en el Registre de grups d'interès. En canvi, sí que ho preveuen alguns codis de conducta d'alts càrrecs i de personal directiu, en particular el de la Generalitat de Catalunya.

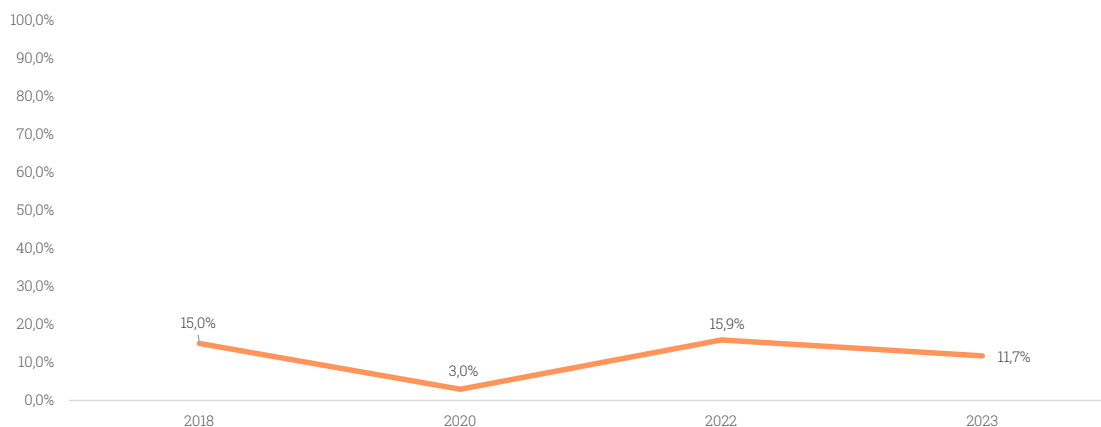
## Cal modificar el Decret llei 1/2017, de 14 de febrer, perquè totes les administracions comprovin prèviament que el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès

En aquest sentit, atès que el Registre de grups d'interès es va unificar a conseqüència de l'aprovació del Decret llei 1/2017, de 14 de febrer, caldria adoptar un procediment relatiu a la inscripció de grups d'interès i a la comprovació de si el grup d'interès és al Registre.

Si bé és cert que dins del marc normatiu establert cada organització és autònoma per definir el seu codi de conducta, també ho és que no es podrà disposar d'aquest registre de manera completa, veraç i fidedigna establint pautes de control que només compleixen algunes administracions, encara que siguin les que tenen un volum més elevat de reunions amb grups d'interès.



Gràfic 28. Percentatge d'administracions que comproven si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès de Catalunya, per tipus d'administració





La Generalitat de Catalunya i l'Àrea Metropolitana de Barcelona sempre comproven si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès, però els ajuntaments, els consells comarcals o les universitats ho fan molt menys.



Taula 51. Percentatge d'administracions que comproven si el grup d'interès està inscrit en el Registre de grups d'interès de Catalunya, per tipus d'administració

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>14,7</b>	<b>2,8</b>	<b>15,3</b>	<b>11,3</b>
Ajuntaments	14,0	2,3	14,8	10,8
Municipis de menys de 500 habitants	15,2	0,9	13,7	7,6
Municipis de 501 a 5.000 habitants	11,6	1,5	13,1	10,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	13,7	3,4	13,7	9,6
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	24,4	13,3	31,1	28,9
Municipis de més de 50.000 habitants	21,7	8,7	34,8	26,1
Ens supramunicipals	28,3	13,0	26,1	21,7
Conselh Generau d'Aran	0,0	0,0	0,0	0,0
Consells comarcals	25,0	7,5	22,5	17,5
Diputacions	50,0	50,0	50,0	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>14,3</b>	<b>0,0</b>	<b>57,1</b>	<b>42,9</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>50,0</b>	<b>16,7</b>	<b>50,0</b>	<b>33,3</b>
<b>Total</b>	<b>15,0</b>	<b>3,0</b>	<b>15,9</b>	<b>11,7</b>

Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

**L'11,2 % de les administracions que han donat resposta al qüestionari publiquen al portal de transparència les reunions que han mantingut amb grups d'interès**

Finalment, en el qüestionari es demanava a les administracions si publiquen al portal de transparència les reunions amb grups d'interès. En aquest sentit, cal tenir present la modificació normativa del Decret 8/2021, de 9 de febrer, que obliga a fer públiques, amb identificació i una periodicitat mensual, les agendes públiques dels alts càrrecs de les administracions públiques i del personal directiu de les entitats dels sectors públics, i això inclou els contactes i les reunions mantinguts amb grups d'interès.

Segons les respostes rebudes a aquesta pregunta, només l'11,2 % de les administracions publiquen les reunions als portals de transparència, dades que confirmen els resultats que s'han apuntat en l'apartat relatiu a la publicitat activa.

De nou, cal incidir en la necessitat de formar el personal que treballa a les administracions públiques, també els càrrecs electes, sobre els registres de grups d'interès, i de fer campanyes de difusió per als agents socials i econòmics i el conjunt de la ciutadania.

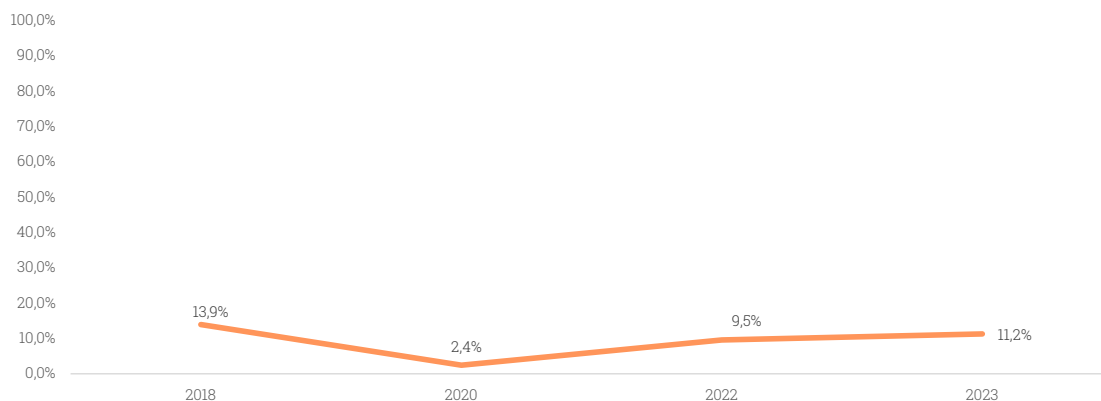
Tanmateix, com s'ha dit, hi ha un desconeixement general de l'activitat d'influència que el qüestionari no reflecteix però que s'ha destacat en avaluacions anteriors i que requereix un replantejament de la regulació. Fins i tot quan les administracions comproven la inscripció dels grups d'interès al Registre abans de reunir-se i publiquen les reunions al portal de transparència, aquesta informació no permet conèixer el contingut concret de l'activitat d'influència més enllà d'una referència genèrica a la matèria que s'ha tractat.

L'activitat d'influència és legítima si s'exerceix de forma transparent i la ciutadania pot conèixer qui l'exerceix i les propostes concretes que es plantegen. Les normes de grups d'interès han permès, si més no de forma parcial, donar transparència a la identitat, la composició i les característiques generals dels grups d'interès, a través del registre obligatori, i que la seva activitat se sotmeti a unes pautes ètiques generals mitjançant l'adhesió a un codi ètic. Tanmateix, la regulació dels grups d'interès no ha permès, per ara, donar transparència a les activitats concretes d'influència ni poder conèixer les propostes concretes que formulen.

En aquest sentit, un dels objectius de la regulació dels grups d'interès és permetre el control ciutadà sobre l'activitat d'influència; poder arribar a conèixer qui i de quina manera ha intervingut en les decisions públiques i en l'elaboració de normes. El que s'anomena *la traçabilitat de les decisions públiques i la petjada normativa*. La regulació vigent és lluny de permetre assolir aquest objectiu, i aquest hauria de ser el propòsit d'una nova regulació, juntament amb estendre el control de l'activitat d'influència a totes les administracions i ens públics que encara se'n mantenen al marge.



Gràfic 29. Percentatge d'administracions que publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès en el portal de transparència



Font: Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Les dades trameses per les administracions posen en relleu, de nou, que la Generalitat de Catalunya, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i el Conselh Generau d'Aran informen sempre de les reunions mantingudes amb grups d'interès en els portals de transparència. En canvi, aquesta situació es reverteix en el cas dels ajuntaments i dels consells comarcals.



Taula 52. Percentatge d'administracions que publiquen les reunions mantingudes amb els grups d'interès en el portal de transparència, per tipus d'administració

	2018 (%)	2020 (%)	2022 (%)	2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>13,6</b>	<b>2,3</b>	<b>9,2</b>	<b>10,7</b>
Ajuntaments	12,9	1,8	8,3	9,7
Municipis de menys de 500 habitants	11,9	0,9	4,6	4,9
Municipis de 501 a 5.000 habitants	10,9	1,0	6,2	7,9
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	16,4	3,4	12,3	15,8
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	20,0	4,4	31,1	33,3
Municipis de més de 50.000 habitants	26,1	13,0	30,4	26,1
Ens supramunicipals	28,3	13,0	26,1	30,4
Conselh Generau d'Aran	0,0	100,0	100,0	100,0
Consells comarcals	27,5	7,5	20,0	25,0
Diputacions	50,0	25,0	50,0	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0,0	100,0	100,0	100,0
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Universitats</b>	<b>14,3</b>	<b>0,0</b>	<b>28,6</b>	<b>42,9</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>50,0</b>	<b>16,7</b>	<b>50,0</b>	<b>50,0</b>
<b>Total</b>	<b>13,9</b>	<b>2,5</b>	<b>9,6</b>	<b>11,2</b>

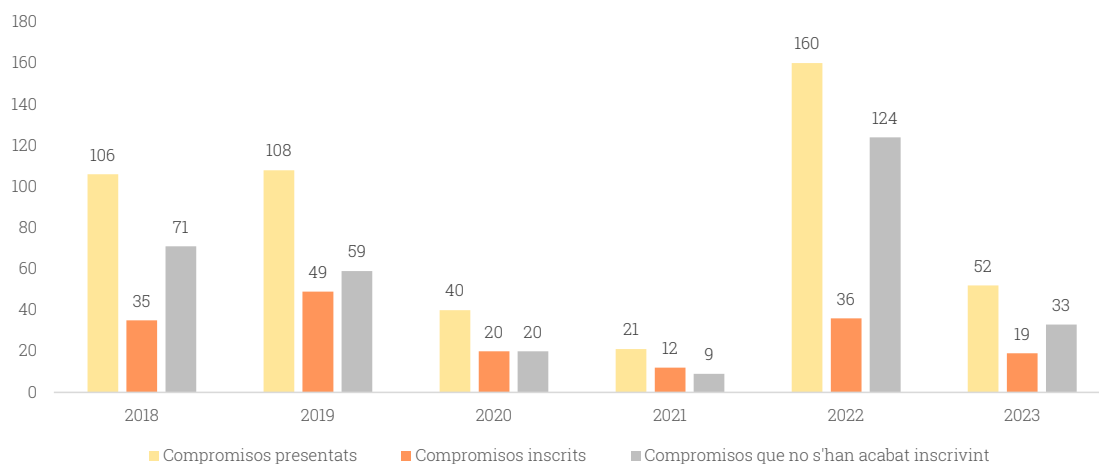
Font: Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Cal assenyalar que el codi de conducta dels alts càrrecs i del personal directiu de la Generalitat de Catalunya preveu com a mecanisme excepcional la possibilitat de mantenir contactes amb un grup d'interès que no hagi sol·licitat prèviament la inscripció en el Registre de grups d'interès si les persones que el representen formalitzen per escrit el compromís de presentar la sol·licitud d'inscripció dins dels deu dies següents al contacte mantingut.

Les dades facilitades per la Direcció General de Bon Govern, Innovació i Qualitat Democràtiques mostren que, si bé hi va haver un increment de declaracions de compromís durant l'any 2022, fruit de l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, l'any 2023 han tornat a disminuir el nombre de declaracions de compromís presentades i inscrites.



Gràfic 30. Evolució del nombre de grups d'interès que han signat la declaració de compromís de sol·licitar la inscripció al Registre de grups d'interès de Catalunya



Font. Direcció General de Bon Govern, Innovació i Qualitat Democràtiques

Finalment, la Direcció General de Bon Govern, Innovació i Qualitat Democràtiques informa que no té constància de cap denúncia per la sospita que un grup d'interès hagi incomplert les obligacions establertes per la llei o el codi de conducta.

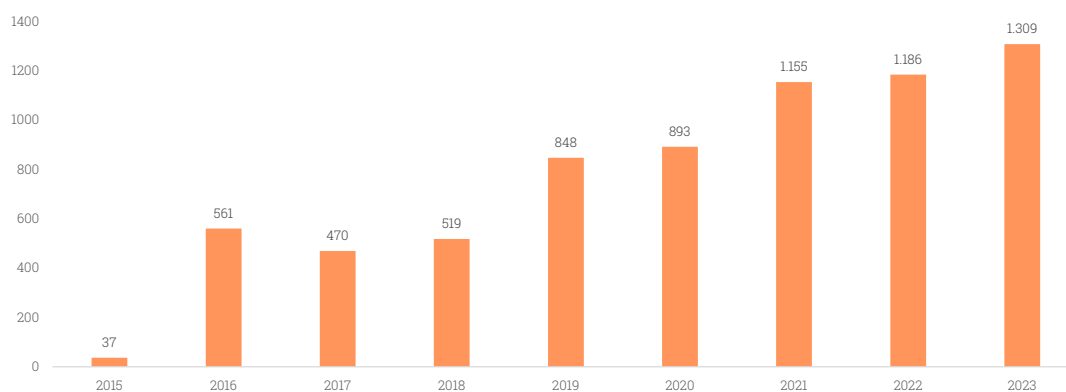
## 7. Sistema de garanties i règim sancionador

El títol VII de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, regula el sistema de garanties, i està conformat per recursos i reclamacions (article 71 i següents); diferents tipus d'intervencions del Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes de Catalunya i l'Oficina Antifrau de Catalunya (OAC); el règim sancionador, i el procediment extern d'avaluació del compliment de la Llei.

En relació amb la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP), el nombre de reclamacions que hi presenten els ciutadans s'incrementa cada any. En concret, el 2023 han tingut un increment del 10,4 %.



Gràfic 31. Nombre de reclamacions presentades a la GAIP

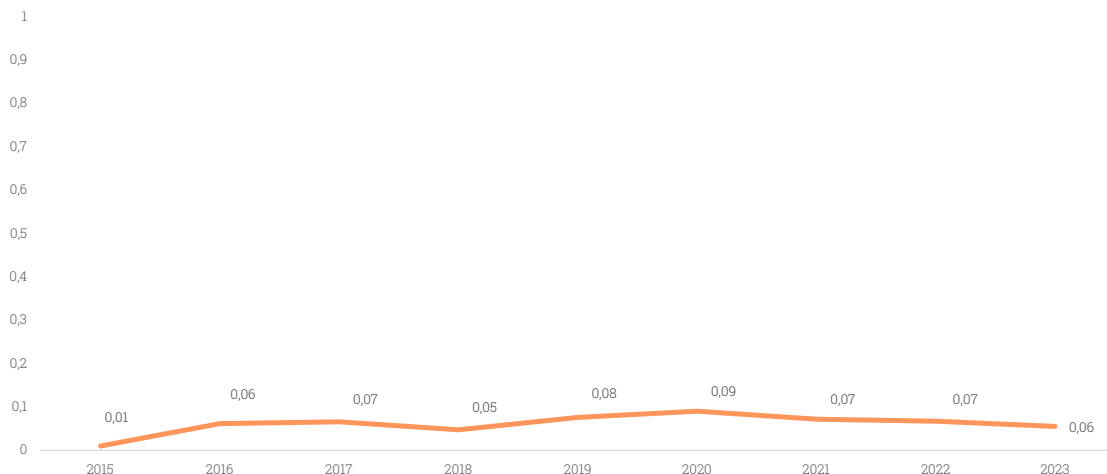


Font. GAIP.

Des de l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, la GAIP intervé en el 6,4 % de les sol·licituds que les administracions informen que han rebut cada any. El temps mitjà de resolució és de 56,6 dies, si bé és cert que durant el 2023 la mitjana ha estat de 69,89 dies. Cal tenir present que, d'acord amb el reglament de la GAIP, el termini ordinari per resoldre una reclamació interposada davant aquest òrgan és de dos mesos i, en el cas que se sol·liciti mediació, de tres mesos.



Gràfic 32. Percentatge de reclamacions de la GAIP en relació amb les sol·licituds formulades



Font. Elaboració pròpia a partir de dades de la GAIP.

La pèrdua d'objecte és la causa de resolució més freqüent en el cas de la GAIP, fet que mostra les dificultats d'organització interna i de manca de procediment en el si de les administracions. Parlem de *pèrdua d'objecte* quan desapareixen els motius pels quals es va presentar la reclamació, normalment perquè les administracions tramiten i resolen la reclamació quan la GAIP els en sol·licita informació.

Pel que fa a l'OAC, la Direcció d'Anàlisi i Investigacions d'aquest organisme informa que durant el 2023 han rebut un total de quatre denúncies (un 0,5 % de les seves actuacions). En dos casos s'ha inadmetès la sol·licitud: un s'ha arxivat i l'altre s'ha arxivat amb comunicació.



Taula 53. Denúncies rebudes per l'OAC en matèria de transparència

	Denúncies de transparència	Total de denúncies	Percentatge de denúncies (%)	Finalització d'expedient			
				Inadmissió	Remissió	Arxivament	Arxivament amb comunicació
2021	8	430	1,9	–	–	4	4
2022	4	554	0,7	–	–	2	2
2023	4	827	0,5	2	–	1	1

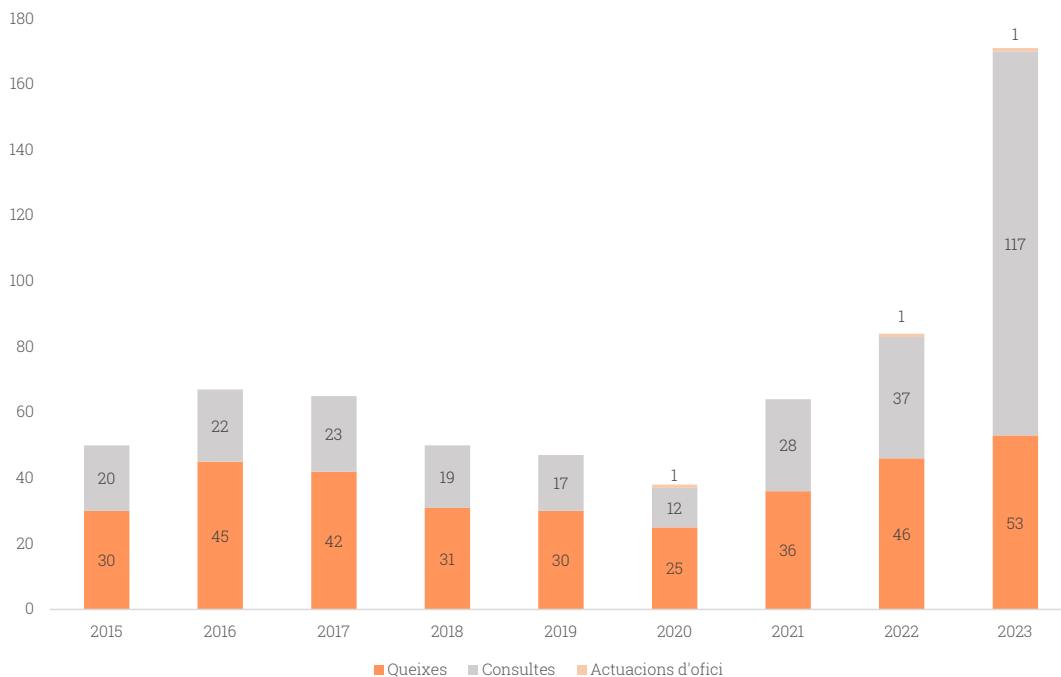
Font. OAC.

En concret, l'OAC assenyala en la seva memòria de 2023 "la necessitat de revisar l'actual règim sancionador després de deu anys de vigència de la norma. Una de les febleses fonamentals de l'actual règim sancionador és el control del sistema d'incompatibilitats, que es troba inserit en la mateixa estructura jeràrquica de l'Administració. S'hauria de reforçar aquest sistema de control, alhora que caldria garantir la independència de les autoritats de control i la dotació de recursos econòmics, materials i personals als organismes de control extern, així com a les autoritats de tutela del dret d'accés a la informació pública".<sup>7</sup>

Pel que fa al Síndic de Greuges de Catalunya, el nombre de queixes, consultes i actuacions d'ofici tramitades en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern ha anat augmentant progressivament, amb un increment del conjunt d'actuacions d'un 103,6 % el 2023. La majoria de queixes fan referència al dret d'accés a la informació pública i a la publicació de continguts als portals de transparència de les administracions.



Gràfic 33. Evolució del nombre d'actuacions iniciades al Síndic de Greuges en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern



Font. Elaboració pròpia.

De nou, es posa de manifest que la ciutadania cada vegada coneix més el sistema de garanties que ofereix la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

<sup>7</sup> Oficina Antifrau de Catalunya. *Memòria 2023*. P. 26.

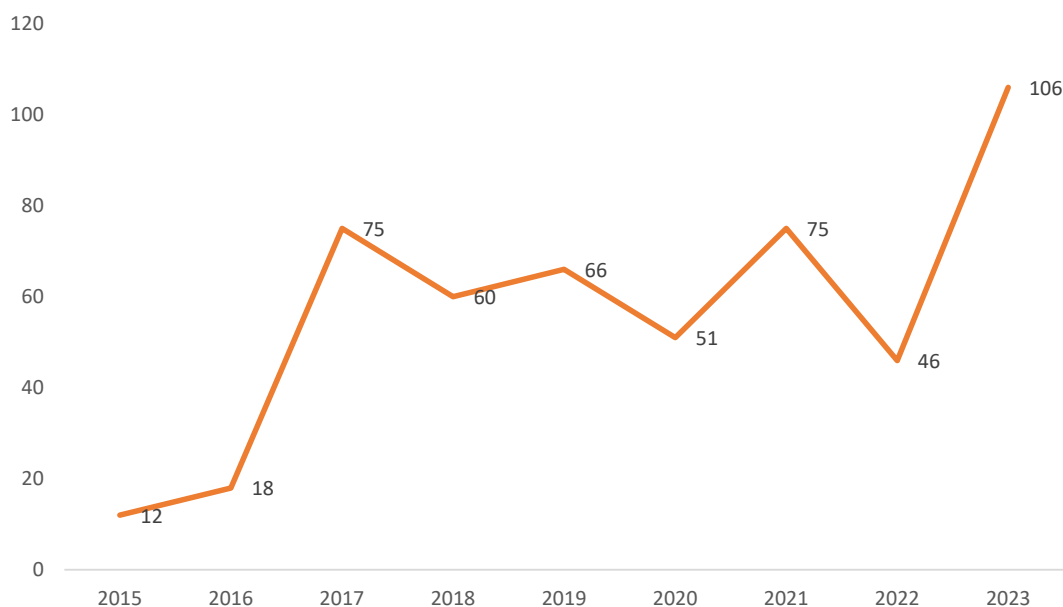
## S'observa un increment progressiu en el nombre de denúncies presentades per la ciutadania per suposats incompliments de la Llei 19/2014, de 29 de desembre

Pel que fa al règim sancionador, d'acord amb les dades aportades per les administracions en el qüestionari, el darrer any hi ha hagut un increment del 130,4 % del nombre de denúncies.

Aquestes dades posen de manifest que la ciutadania cada cop coneix i exerceix més els seus drets quant a transparència, accés a la informació pública i bon govern.



Gràfic 34. Evolució del nombre de denúncies presentades per la ciutadania per incompliments de la Llei 19/2014, de 29 de desembre



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

Tal com s'ha posat de manifest en edicions anteriors, la majoria de denúncies fan referència a l'Administració local i, en concret, als ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants.





Taula 54. Nombre de denúncies interposades per tipus d'administració

	2021	2022	2023	Percentatge 2023 (%)	Variació 2022-2023 (%)
<b>Administració local</b>	<b>75</b>	<b>46</b>	<b>102</b>	<b>96,2</b>	<b>121,7</b>
Ajuntaments	72	42	100	94,3	138,1
Municipis de menys de 500 habitants	0	1	9	8,5	800,0
Municipis de 501 a 5.000 habitants	22	14	6	5,7	-57,1
Municipis de 5.001 a 20.000 habitants	18	11	48	45,3	336,4
Municipis de 20.001 a 50.000 habitants	17	12	19	17,9	58,3
Municipis de més de 50.000 habitants	15	4	18	17,0	350,0
Ens supramunicipals	3	4	2	1,9	-50,0
Conselh Generau d'Aran	0	1	0	0,0	-100,0
Consells comarcals	3	2	0	0,0	-100,0
Diputacions	0	1	2	1,9	100,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	0	0	0	0,0	-
<b>Generalitat de Catalunya</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,9</b>	<b>-</b>
<b>Universitats</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1,9</b>	<b>-</b>
<b>Organismes de control i supervisió</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,9</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>46</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	

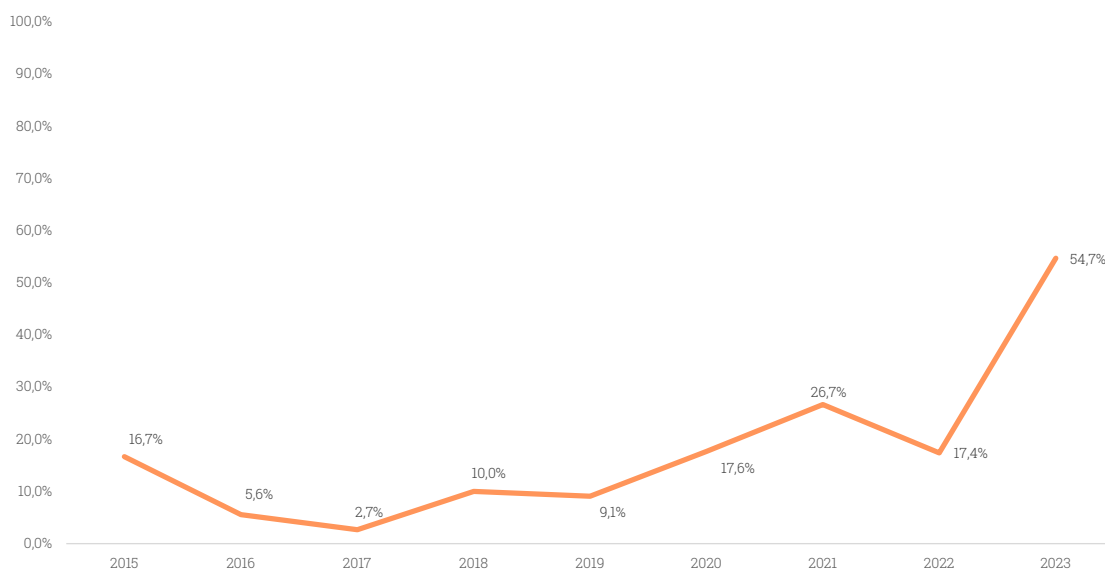
Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

## Les administracions informen que s'han incoat procediments sancionadors en el 54,7 % de les denúncies presentades

Les administracions informen que s'han incoat procediments sancionadors en el 54,7 % de les denúncies presentades, la qual cosa representa un increment significatiu respecte d'anys anteriors. Amb tot, encara hi ha moltes denúncies que s'han inadmes o no han donat lloc a la incoació d'un procediment sancionador per incompliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, la majoria de les quals es concentren en els ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants, que són també l'administració que ha rebut més denúncies.



Gràfic 35. Evolució del percentatge de procediments sancionadors incoats arran d'una denúncia per un suposat incompliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

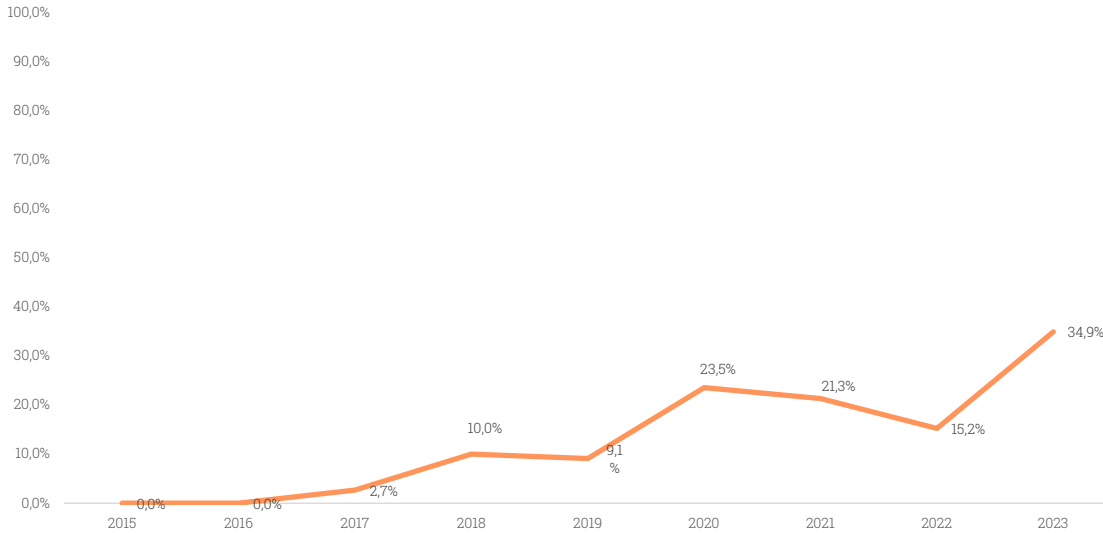
## Un 34,9 % de les denúncies presentades per la ciutadania acaben en sanció

També s'observa un increment progressiu de les sancions, especialment en els ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants. L'any 2023, d'acord amb les dades subministrades per les administracions, el 34,9 % de les denúncies presentades han acabat en sanció.

En aquest sentit, com ja hem dit, cal incrementar la formació del personal en l'àmbit de transparència, accés a la informació pública i bon govern, també dels càrrecs electes.



Gràfic 36. Evolució del percentatge de sancions derivades de denúncies presentades per la ciutadania



Font. Elaboració pròpia a partir de les respostes de les administracions al qüestionari.

En vista d'aquestes dades, si bé és cert que s'observa un increment progressiu tant del nombre de denúncies com del nombre de procediments sancionadors incoats i, finalment, de sancions, destaca el fet que gairebé la meitat de les denúncies no comportin la incoació d'un procediment sancionador.

### Cal actualitzar el règim sancionador de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, perquè pugui actuar realment com a garantia del compliment de la Llei

El Síndic de Greuges sempre ha defensat que el règim sancionador no pot ser la resposta a les limitacions per poder aplicar la Llei, però el fet que després de nou anys de vigència de la Llei no s'estigui aplicant suficientment el règim sancionador deslegitima la Llei davant la ciutadania, perquè l'incompliment no justificat no té conseqüències per a l'ens que incompleix.

En l'actualització del règim sancionador de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, caldria preveure mecanismes de conciliació o mediació administrativa davant dels incompliments. També seria aconsellable preveure mesures restauratives i reparadores en cas d'incompliment de la norma, i la possibilitat de reduir o deixar sense efecte la sanció en cas que els responsables descrits en l'article 4 de la Llei reconeixin l'incompliment i el corregeixin, en funció del tipus d'infracció. Aquestes mesures es podrien aplicar mentre s'incoa l'expedient sancionador o un cop finalitzat, abans que es compleixi la sanció.

Des de l'any 2018 indiquem als informes d'avaluació que cal modificar la configuració d'aquest règim perquè sigui viable aplicar-lo, de conformitat amb el que preveu l'article 64 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre. Tot i que es va anunciar la modificació de la Llei, i, en particular, del règim sancionador, no ens consta que actualment s'estigui tramitant cap iniciativa normativa.

## 8. Parlament de Catalunya

El Parlament de Catalunya, com en avaluacions anteriors, ha lliurat al Síndic de Greuges informació sobre l'aplicació de la disposició addicional cinquena de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, que regula singularment el règim aplicable a la institució parlamentària.

Pel que fa al Portal de transparència i participació, destaca l'actualització del capítol "Organització de l'Administració parlamentària", que ha incorporat informació actualitzada sobre normatives i protocols, i també informació de processos selectius en curs i ja finalitzats. També s'han ampliat els continguts publicats en l'apartat "Activitat del Parlament", pel que fa a informes i notes jurídiques sobre diferents qüestions d'actualitat parlamentària.

En l'epígraf "Participació i relacions amb els ciutadans", s'ha actualitzat la informació relativa a la composició de l'Òrgan de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (OGDAIP). S'ha mantingut també actualitzada la informació en matèria pressupostària i econòmica, i amb relació a la comptabilitat dels grups parlamentaris el mes de maig de 2024 es va aprovar la Instrucció sobre el control de la subvenció als grups i subgrups parlamentaris, publicada al portal de transparència, que regula el règim de control financer d'aquestes subvencions.

El dret que té la ciutadania d'accedir a informació en poder del Parlament de Catalunya es va exercir mitjançant 96 sol·licituds d'accés a informació pública l'any 2023. Durant aquest any, l'OGDAIP no va rebre cap reclamació. En relació amb l'exercici del dret d'accés, cal destacar que el Parlament de Catalunya ha publicat dins el dossier *Les dones al Parlament de Catalunya* informació que se li havia demanat de forma reiterada amb relació a l'activitat parlamentària, les normes i altres iniciatives parlamentàries relacionades amb la llengua catalana i la composició dels òrgans i les comissions del Parlament.

En relació amb les obligacions de bona administració i d'acord amb el que estableix la Llei 2/2023, de 20 de febrer, el mes de juny de 2023 la Mesa del Parlament va aprovar les normes internes reguladores del Sistema Intern d'Informació del Parlament, posteriorment modificades per acord de la Mesa de 27 de febrer de 2024.



## 9. Conclusions

Han transcorregut gairebé deu anys de l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, i enguany el Síndic de Greuges ha volgut incorporar les sèries històriques de la informació de què disposa per analitzar l'evolució de cadascun dels àmbits de la Llei.

Les dades mostren aspectes positius, ja que en general s'està evolucionant per assolir els objectius previstos a la Llei. De fet, l'aspecte més positiu i destacable en aquest àmbit és la unió de les diferents administracions mitjançant la Xarxa de Govern Oberts de Catalunya i el fet que el Consorci AOC i el Govern de la Generalitat de Catalunya hagin posat a disposició del conjunt d'administracions tot un conjunt d'eines i instruments perquè puguin assolir les fites marcades.

No obstant això, tal com ja s'assenyalava en la presentació de l'informe, encara queda molt camí per fer. En informes anteriors hem destacat que la Llei 19/2014, de 29 de desembre, introdueix un conjunt de noves obligacions per a les administracions catalanes, algunes fins i tot alienes a la nostra tradició cultural administrativa (grups d'interès). Aplicar-les requereix un esforç considerable i sostingut de les administracions sense assignacions específiques per desplegar la Llei. Aquest context explica, en bona part, les dificultats per complir les obligacions que hem anat relatant al llarg d'aquests anys i la nostra insistència perquè es creïn mecanismes de suport a les administracions amb menys recursos per avançar en aquest desplegament.

Els àmbits de la Llei que les administracions tenen més desenvolupats són els relatius a la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Encara queda molt marge de millora, però, en l'àmbit de bon govern i govern obert, que són, sens dubte, els que més han de contribuir a reforçar la legitimitat a l'acció pública i la confiança de la ciutadania en les administracions que li donen servei. De fet, mentre que els àmbits de l'accés a la informació pública i la publicitat activa compten amb un desplegament reglamentari mitjançant el Decret 8/2021, de 9 de febrer, la resta d'àmbits no tenen aquesta previsió normativa per concretar com s'han de dur a terme altres aspectes recollits a la norma.

Les administracions manifesten dificultats per complir les seves obligacions, sobretot per la manca de recursos econòmics, humans i de formació del personal. Les dades recollides al qüestionari mostren que són poques les administracions que han creat unitats d'informació, tal com preveu el reglament, i que moltes no han dotat de recursos humans i recursos econòmics aquest àmbit per poder desenvolupar tots els preceptes articulats a la Llei. Tampoc no s'ha creat un programa de formació que garanteixi el coneixement ple de la normativa per al conjunt del personal que treballa a les administracions, siguin servidors públics o personal electe.

L'anàlisi dels portals de transparència evidencia la consolidació de les tendències que ja havíem observat en avaluacions anteriors, de les quals destaquen les següents:

- ▶ El tipus d'ens analitzat i la seva dimensió són elements determinants a l'hora de complir les obligacions de transparència.
- ▶ Els ens matriu compleixen més les obligacions que els ens que en depenen.
- ▶ Com més volum d'informació es publica més difícil és que sigui comprensible i fàcil de trobar, sobretot si s'utilitzen plataformes o estructures sobreposades per publicar la informació.
- ▶ La reutilització de la informació continua sent l'ítem que en general obté una valoració inferior, amb grans diferències entre els ens que han implementat un portal de dades obertes i els que no han estat capaços d'incorporar-hi dades en format obert.

Pel que fa als altres ens previstos en l'article 3.4 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, si bé la majoria de partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals o col·legis professionals disposen de vies de comunicació amb la ciutadania i pàgines web, la majoria tenen dificultats per comunicar la informació relativa als recursos humans o als recursos econòmics, especialment quant a patrimoni i contractació. Les fundacions i altres entitats són més variables quant al tipus d'informació que subministren.

En publicitat activa, són evidents les dificultats de bona part de les administracions i ens obligats a l'hora d'actualitzar la informació i de posar-la a disposició de la ciutadania en formats reutilitzables. Les administracions tenen moltes dificultats per posar la seva informació a disposició de la ciutadania o perquè es pugui utilitzar internament en qualsevol format, sigui en format de lectura o per poder explotar les dades i comparar-les amb les d'altres administracions.

L'any passat apuntàvem a les conclusions que si no es creaven unitats d'informació per donar servei a tots els subjectes obligats no semblava possible superar la situació d'estancament detectada, sobretot en l'àmbit de publicitat activa. La xifra d'administracions territorials que han respost en el qüestionari que disposen d'aquestes unitats és encara molt baix (17,1 %), i ho deu ser encara més en el cas dels ens que en depenen. Reiterem de nou la importància de cercar formes de cooperació que permetin dotar d'unitats d'informació en condicions funcionals les administracions que no tenen els recursos per generar-les autònomament, com a mecanisme per millorar el grau de compliment de les obligacions de publicitat informativa i dret d'accés.

En relació amb el dret d'accés, les dades trameses per les administracions posen en relleu un increment significatiu (34 %) de les sol·licituds d'accés a la informació pública respecte de l'any anterior. Catalunya és la comunitat autònoma que ha tingut un creixement de sol·licituds d'accés a la informació pública més important.



En canvi, les dades obtingudes mitjançant el test del sol·licitant ocult mostren que el silenci administratiu continua sent un problema endèmic de les administracions en la tramitació de procediments, i que és un dels principals obstacles del dret a una bona administració. Malgrat això, les dades de resposta del text del sol·licitant ocult milloren progressivament, tot i que de manera lenta i amb un gruix rellevant de sol·licituds sense respondre. Un altre dels problemes destacables en aquest àmbit és la manca d'informació sobre les vies de recurs a les quals tenen dret les persones quan l'Administració no resol la sol·licitud o quan estan en desacord amb la resolució o amb la informació lliurada.

En l'àmbit de bon govern, més de la meitat de les administracions encara no disposen d'un codi de conducta d'alts càrrecs, especialment els ajuntaments de municipis de menys de 20.000 habitants. També es fa palesa la necessitat de sistematitzar la incorporació de clàusules que incloguin principis ètics i regles de conducta en l'activitat de les persones beneficiàries de les convocatòries de subvencions o l'activitat contractual.

No obstant això, convé destacar, en positiu, que el 48,2 % de les administracions han incorporat durant l'any 2023 un sistema intern d'informació per formular alertes o denúncies davant de possibles infraccions normatives o davant d'accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu. També és destacable el nombre d>alertes i denúncies formulades en aquesta matèria, que desconeixem com han finalitzat. La implantació del sistema intern d'informació és una obligació que no forma part de la regulació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, sinó que deriva del dret de la Unió Europea, però està directament vinculada a les obligacions de bon govern, d'aquí que hi fem referència.

Les dades relatives al dret a una bona administració, i en concret a la implementació de les cartes de servei, mostren que aquest també és un àmbit en què es pot millorar: només el 12 % de les administracions catalanes disposen d'aquesta eina o d'altres sistemes per garantir la qualitat dels serveis que presten. També caldria regular la metodologia per donar compliment a les cartes de servei, per garantir que hi hagi criteris, eines i avaluacions comparables entre les diferents administracions. A més, el Síndic de Greuges entén que cal aprofitar aquestes eines per incrementar la relació amb la ciutadania i cercar fórmules alternatives de reparació i resolució de conflictes.

Quant a la millora de la qualitat normativa, es mantenen el baix percentatge d'administracions que disposen d'un instrument de planificació normativa i les dificultats per estendre l'avaluació de les normes al món municipal. En aquest àmbit tampoc no s'esperen canvis rellevants per a la majoria d'administracions sense suport extern, atès el grau d'expertesa que requereix l'avaluació normativa. Cal insistir, però, en la importància d'avaluar les normes, tant abans d'aprovar-les, per avaluar-ne els efectes i evitar que es generin obligacions o despeses innecessàries o desproporcionades respecte dels objectius d'interès general que es pretenen assolir, com després que entrin en vigor, per verificar-ne el grau de compliment, la necessitat i l'adaptació a una realitat que pot haver canviat.

L'avaluació dels serveis que es presten i les normes que s'aproven per millorar la qualitat de l'activitat pública i poder retre comptes amb la ciutadania és, sens dubte, un dels àmbits amb més marge de millora per al conjunt d'administracions, des de la perspectiva del model de governança que vol fer efectiu la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

En relació amb el govern obert, cal posar en relació les previsions de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, amb els diferents mecanismes de participació ciutadana previstos a la legislació sectorial, i la seva eventual modificació. Tanmateix, les dades trameses per les administracions mitjançant el qüestionari mostren que quan s'habiliten espais de participació les persones i les entitats en fan ús, de manera que la voluntat ciutadana de participar hi és i s'expressa quan té els canals per fer-ho. Destaquem també que les administracions disposen de canals habilitats perquè les persones puguin formular propostes i suggeriments, però encara hi ha molt pocs canals destinats a l'escolta activa de les persones que garanteixin una resposta o diàleg. També hi ha pocs canals per fomentar que les persones participin en la definició, l'aplicació i l'avaluació de l'activitat pública.

Pel que fa als grups d'interès, les dades obtingudes del qüestionari tramès a les administracions reflecteixen, una vegada més, que en general les obligacions de transparència de l'activitat d'influència no es compleixen al món local. Insistim també en la necessitat de repensar la regulació dels grups d'interès per superar les dificultats de la regulació vigent i que la ciutadania estigui informada sobre qui exerceix l'activitat d'influència i què proposa.

Finalment, pel que fa als sistemes de garanties i el règim sancionador, les dades mostren que els organismes independents que vetllen pel compliment de la Llei des de les seves funcions respectives cada cop reben més sol·licituds relacionades amb incompliments de la Llei. Això demostra que hi ha un interès creixent de la ciutadania en l'aplicació de la Llei. Malgrat això, el nombre de denúncies per incompliment d'aquesta normativa és baix, i encara ho és més el nombre de procediments incoats fruit d'aquestes denúncies, o el nombre de denúncies que acaben en sanció.

En aquest sentit, hem plantejat que cal revisar el règim sancionador previst a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, perquè compleixi la finalitat de ser una resposta als comportaments que la vulneren. Enguany afegim que caldria preveure mecanismes de conciliació o mediació administrativa davant dels incompliments. En el mateix sentit, proposem preveure mesures restauratives i reparadores en cas d'incompliment de la norma, i la possibilitat de reduir o deixar sense efecte la sanció en cas que els responsables reconeixin l'incompliment i en reparin les conseqüències, quan sigui viable.

## 10. Recomanacions principals

### a. Recomanacions generals o transversals

- Incrementar el nombre d'unitats d'informació de les administracions, d'acord amb el que estableix el Decret 8/2021, de 9 de febrer, com a mecanisme per donar compliment al contingut i els procediments establerts en l'àmbit d'accés a la informació pública i la publicitat activa.
- Dotar les administracions de més recursos humans, econòmics i tecnològics perquè puguin complir la normativa en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern. També cal incrementar el suport supramunicipal.
- Incorporar en els pressupostos de totes les administracions el programa de transparència, accés a la informació pública i bon govern com a garantia de visibilitat d'aquest tipus de polítiques públiques, que permetrà determinar les prioritats en aquest àmbit.
- Adoptar a les administracions una perspectiva integral i transversal en la implementació de la transparència, que garanteixi una intervenció jurídica, però també una intervenció tecnològica, funcional, comunicativa i no discriminatòria.
- Desplegar un programa de formació en l'àmbit de la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern més exhaustiu i destinat al conjunt del personal que treballa a les administracions i als ens que en depenen, inclòs el personal electe.

### b. Publicitat activa

#### Recomanacions de caràcter general

- Reforçar els mecanismes de cooperació amb les administracions amb menys recursos. Aquesta és la primera recomanació que es fa cada any en matèria de publicitat activa i, alhora, la més complexa d'executar. Des de l'inici, tant la Generalitat com els ens supramunicipals han emprès iniciatives amb aquesta finalitat. El paper del Consorci AOC per facilitar una plataforma i uns continguts ha estat cabdal perquè moltes administracions compleixin mínimament les obligacions de publicitat. Però aquestes iniciatives han mostrat també les seves limitacions amb el transcurs del temps. L'any passat apuntàvem que hi havia possibles vies per revertir la situació d'estancament en molts ens, principalment potenciar la creació i el funcionament d'unitats d'informació i donar suport econòmic als ens amb menys recursos. Enguany les hem de reiterar novament, sens perjudici que es pugui recórrer a altres opcions que es considerin més oportunes, amb el benentès que aquesta situació afecta el conjunt del sistema de transparència de Catalunya.

- Cercar mecanismes de publicació que facilitin la comprensió de la informació que es publiqui. Aquesta recomanació l'hem formulada també en avaluacions anteriors. Com més augmenta el volum d'informació publicada més important és que es publiqui de forma estructurada i interrelacionada, i que s'incorporin eines de visualització que facilitin la comprensió i la comparació de dades i l'ús de llenguatge entenedor. Publicar informació clara i intel·ligible i utilitzar formats reutilitzables són els reptes més importants en relació amb la publicitat informativa per a les administracions que ja tenen molts continguts publicats. Des del punt de vista de la comprensió i la claredat de la informació, recomanem també indicar sempre la darrera data d'actualització i la propera data prevista, indicar expressament que un contingut determinat no està disponible o no és aplicable, i tenir en compte els diferents perfils d'usuari del portal per facilitar-los l'accés a la informació publicada i que puguin comprendre-la.
- Dur a terme una autoavaluació del compliment de les obligacions de publicitat, que continua sent minoritària. L'extensió dels mecanismes d'autoavaluació del compliment en publicitat activa, a banda de ser una obligació legal, ha de servir per identificar mancances i potenciar millores.
- Potenciar les plataformes comunes de publicació d'informació per matèries (de registres de contractes, de convenis i d'informació pressupostària i comptable, entre d'altres). En les administracions que han implementat aquestes plataformes i n'han sistematitzat l'ús s'han mostrat com una bona eina per afavorir la publicació homogènia de continguts. En aquest sentit, cal explorar la viabilitat de promoure plataformes similars per publicar la informació d'altres àmbits, com ara les cartes de servei o els codis de conducta, que tinguin en compte els paràmetres de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.
- Potenciar les xarxes de col·laboració com a mecanismes de suport mutu i d'impuls de la publicitat activa. Una anàlisi de les àrees on es detecta un dèficit més important de publicitat activa permetrà detectar dificultats i problemes comuns a totes les entitats. En alguns casos, els problemes no rauen estrictament en la publicació de la informació, sinó en etapes prèvies, com ara quan s'elabora l'eina.
- Evitar dispersar la informació en diferents espais d'un mateix ens. Aquesta recomanació també l'hem plantejat en anys anteriors, però cal insistir-hi perquè publicar la informació dispersada continua sent una pràctica força estesa, sobretot en l'àmbit local, i dificulta notablement la localització de la informació. En el mateix sentit, els portals de dades obertes són un bon instrument per publicar informació reutilitzable, però cal que s'hi pugui accedir des del portal o espai de transparència.
- Redefinir els processos interns de les entitats analitzades per assegurar que tenen la informació actualitzada i que es pot identificar la darrera data d'actualització i les properes dates de forma clara. A més, quan una informació no està actualitzada amb la periodicitat exigible, cal fer-ho constar expressament.

- Configurar els portals de transparència o llocs web institucionals com l'instrument principal de publicació, de manera que continguin tota la informació requerida per la norma, que ha d'estar actualitzada i en formats reutilitzables. Paral·lelament, es poden crear eines addicionals, que en cap cas poden substituir les anteriors. Els portals de dades obertes són una eina interessant amb moltes potencialitats que ha de configurar-se com un instrument complementari a la publicitat activa.
- Identificar en cada administració de forma clara i comprensible les entitats que tenen vinculades (entitats dependents, empreses o altres ens institucionals).
- Generar un sol registre que permeti identificar tots els espais on els càrrecs electes desenvolupin la seva activitat, i també la informació relativa a les seves retribucions, les dietes que perceben i el seu patrimoni.
- Publicar una informació intel·ligible i comunicar-la millor, que són els grans reptes de tot el sistema de transparència. En aquest sentit, per millorar l'assistència i l'acompanyament i reduir la bretxa digital, cal distingir diferents perfils d'usuaris i adaptar la informació a les seves característiques.
- Desenvolupar, potenciar i millorar el model de portal del Consorci AOC en un procés consensuat amb els ens locals, de manera que sigui útil per a les entitats i doni compliment als requeriments establerts. Aquest model de portal ha de continuar incorporant instruments que permetin comparar, sistematitzar i fer intel·ligible la informació, a fi de facilitar aquesta tasca al gran nombre d'ens que en fan ús. Cal que la informació disponible al portal del Consorci AOC sigui de qualitat, fàcilment localitzable pels usuaris i fàcil de comprendre.
- Vincular els portals de transparència o llocs web dels ens dependents als portals de transparència dels seus ens matriu; d'aquesta manera, la ciutadania pot fer-se una imatge més fidel de l'entramat institucional.
- Ampliar la informació publicada als portals de transparència de partits polítics, organitzacions empresarials i sindicals i col·legis professionals, especialment de l'àmbit de recursos humans i recursos econòmics, que són els àmbits en què es detecten més mancances de mitjana en aquest col·lectiu heterogeni.
- Incrementar la formació sobre la Llei 19/2014, de 29 de desembre, i les obligacions en matèria de publicitat activa en les fundacions i altres entitats privades.
- Crear mitjançant la CNAATD grups de treball per avaluar les dades publicades en els portals de transparència i la vigència d'aquestes dades, i dictaminar la conservació o destrucció, si escau, de les que siguin necessàries, d'acord amb l'habilitació que li confereix l'Ordre CMC/311/2010, de 14 de maig.

### Recomanacions a la Generalitat de Catalunya

■ Malgrat la gran quantitat de continguts publicats per la Generalitat de Catalunya, millorar els elements que fan referència a:

- ▶ L'organització dels continguts dins del lloc web i com es relacionen entre ells.
- ▶ L'articulació de la informació específica amb la general i la seva relació en el portal de transparència de Catalunya.
- ▶ Preveure espais de transparència de i per a totes les conselleries o que la informació es faciliti desagregada per conselleries.

■ Incrementar els esforços en la publicació relativa a les indemnitzacions dels alts càrrecs, les plantilles de personal, el catàleg de serveis, els indicadors de qualitat de la gestió de serveis i les respostes anonimitzades a les consultes plantejades per la ciutadania.

■ Incrementar els esforços en l'actualització de la informació sobre serveis públics i planificació, si bé és cert que l'actualització de continguts en termes generals és òptima.

■ Invertir esforços en un futur en termes de reutilització. Malgrat que en aquest àmbit la Generalitat de Catalunya és la institució capdavantera, és en el que obté pitjors resultats.

### Recomanacions als ens dependents de la Generalitat de Catalunya

■ Vetllar perquè els ens que depenen de la Generalitat publiquin la informació de forma completa, ordenada i actualitzada. Tot i que la responsabilitat és de cada ens, la vinculació amb la Generalitat i la tutela d'aquesta administració s'ha de fer evident també en el suport a la publicació d'informació, que vagi més enllà de la informació institucional bàsica. L'opció de publicar la informació de forma agregada i per a tot el teixit institucional no pot substituir la publicació individual al portal de cadascun dels ens que conformen el sector institucional de la Generalitat. Aquesta recomanació s'ha de fer extensiva també als ens locals amb sector institucional propi.

■ Tenir sempre la documentació actualitzada. La documentació relativa a la contractació, els organismes dependents, l'estructura institucional i l'estructura administrativa és la que acostuma a estar més actualitzada.

■ Esmenar les mancances relatives a la reutilització de la informació pública. Cal desenvolupar eines per descarregar formats reutilitzables i habilitar procediments per sol·licitar els arxius de manera àgil.

- Vetllar perquè totes les entitats vinculades a la Generalitat disposin de documents que permetin visualitzar clarament quina és la participació de la Generalitat en l'entitat i les seves formes jurídiques, i també quins són els mecanismes de coordinació i jerarquia.
- Fer constar explícitament que l'ens concret no té obligacions de publicitat activa o no se li apliquen, si escau.
- Desenvolupar plataformes i eines que aglutinin la informació, o potenciar les que ja hi ha, i fer-ho en col·laboració amb els municipis, de forma consensuada. Cal que aquests instruments es dissenyin pensant en els requisits exigits a la norma i, per tant, que la informació s'actualitzi periòdicament i que inclogui l'opció de ser reutilitzada. La Generalitat de Catalunya s'ha de responsabilitzar de generar i mantenir els arxius agregats sobre el món local en formats reutilitzables.

#### Recomanacions als ajuntaments i als ens supramunicipals

- Evitar la superposició d'eines, que pot comportar duplicar informació i que hi hagi incoherència interna entre la informació publicada als llocs web dels ajuntaments i la informació publicada als llocs web dels ens supramunicipals.
- Incrementar els esforços per reutilitzar la informació. La reutilització de la informació és la principal assignatura pendent i obté resultats baixos en molts blocs, com els d'organismes amb representació, estructura administrativa, serveis públics o grups d'interès.
- Incrementar els esforços per publicar elements que requereixen una elaboració expressa i que generalment no es publiquen, com, per exemple, les dades estadístiques sobre contractació, les cartes de servei, els mecanismes d'avaluació dels plans o projectes o els indicadors de qualitat dels serveis.
- Vetllar perquè els ens que fan servir el portal del Consorci AOC es responsabilitzin de garantir que la informació es pot localitzar i és l'adient. S'han d'eliminar els enllaços trencats i les seqüències d'accessos que acaben en una pantalla sense informació.
- Dotar de recursos els ens locals i els ens que en depenen, especialment els de dimensions més reduïdes, que necessiten més suport per complir la norma. Pot fer-se mitjançant ajuts específics en la matèria o bé a través d'altres mitjans.
- Fomentar la publicació de continguts específics dels ens dependents que ofereixin un coneixement exhaustiu d'aquestes entitats i que vagin més enllà dels aspectes bàsics.



### Recomanacions als ens de cooperació

- Vetllar perquè els consorcis i les mancomunitats catalanes incrementin la publicació de continguts en els seus portals de transparència, i actualitzar i reutilitzar més la informació.
- Valorar el motiu pel qual el grau de compliment s'allunya tant de les exigències normatives per poder valorar estratègies de millora.

### Recomanacions als organismes estatutaris i de control o supervisió

- Millorar la intel·ligibilitat i la comprensibilitat de la informació relativa a l'estructura administrativa de l'ens i a la informació econòmica, pressupostària i patrimonial, especialment tenint presents les particularitats d'aquests ens respecte de l'estructura institucional tradicional.
- Actualitzar i fer possible la reutilització de la informació publicada.

## c. Dret d'accés a la informació pública<sup>8</sup>

### Regulació del dret d'accés a la informació pública

- Aprovar en cada administració un procediment intern que adapti a la seva organització la regulació del dret d'accés a la informació pública.
- Vetllar perquè els ens supramunicipals donin suport a l'aprovació d'aquest procediment intern i col·laborar en la formació necessària de les persones que treballen en l'organització.

### Gestió del dret d'accés a la informació pública

- Continuar creant unitats d'informació, o definir clarament les funcions en matèria de dret d'accés a la informació pública i publicitat activa assignades a unitats preexistents, per identificar i millorar la gestió i la tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública.

### Sol·licituds d'accés a la informació pública

- Dotar de més recursos i mitjans les unitats que s'encarreguen de les sol·licituds d'accés a la informació pública per donar resposta a l'increment de sol·licituds dels darrers anys.
- Incrementar les campanyes institucionals en matèria de dret d'accés a la informació pública perquè la ciutadania conegui els seus drets.

<sup>8</sup> Les recomanacions d'aquest apartat fan referència a les que es recullen en l'informe *El dret d'accés a la informació pública 2023*.



- Adoptar un criteri de classificació temàtica de les sol·licituds d'accés a la informació pública que sigui homogeni per al conjunt d'administracions, que permeti identificar les sol·licituds d'accés més freqüents i publicar-les als portals, encara que això no consti com a obligació en la normativa de transparència.
- Disposar d'un sistema d'informació que incorpori totes les sol·licituds d'accés a la informació pública del conjunt d'administracions en format reutilitzable.
- Eliminar la cita prèvia com a requisit obligatori per presentar sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Mantenir actualitzada la informació del tràmit de sol·licitud d'accés a la informació pública, d'acord amb el contingut preceptiu establert en el Decret 8/2021, de 9 de febrer. Cal que estigui redactada en llenguatge clar.
- Incorporar mecanismes d'assistència i acompanyament (telèfons, bots de conversa, etc.) en la informació del tràmit davant dels dubtes que puguin sorgir a la persona interessada.
- Distingir en els formularis d'accés a la informació pública entre forma i format, atès que es tracta d'informació diferent que pot ajudar a millorar el lliurament de la informació sol·licitada per les persones interessades.
- Eliminar definitivament dels formularis de sol·licitud d'accés a la informació pública alguns camps obligatoris, com ara la motivació o l'adreça postal.

#### Avisos de recepció de les sol·licituds d'accés a la informació pública, i gestió i tramitació d'aquests avisos

- Analitzar, definir i implementar l'expedient electrònic de sol·licituds d'accés a la informació pública en el conjunt d'administracions.
- Vetllar perquè els avisos de recepció tinguin el contingut que estableix la normativa: data, òrgan i persona responsables de resoldre, data màxima de resolució, sentit del silenci i recursos que es poden presentar.
- Utilitzar un llenguatge clar en totes les comunicacions amb la persona que sol·licita l'accés a la informació, tant a l'inici del procediment com durant la tramitació.

#### Resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública

- Publicar en el portal de transparència les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Resoldre totes les sol·licituds que s'hagin rebut i evitar l'ús del silenci administratiu, i posteriorment lliurar la informació sol·licitada en els terminis previstos per la normativa.

- Aprofitar les oportunitats que proporcionen la Llei 19/2014, de 29 de desembre, i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, quant a la forma de notificació (comunicacions i notificacions electròniques), per evitar que les administracions utilitzin el correu electrònic en aquests casos.
- Incorporar en les resolucions i comunicacions les vies de recurs de què disposen les persones interessades.
- Estendre l'ús del llenguatge clar en la resolució de la sol·licitud d'accés i en la informació que es lliura a la persona sol·licitant.

#### Lliurament de la informació

- Incorporar informació sobre la persona o la unitat amb la qual les persones interessades poden comunicar-se per rebre assistència i acompanyament en cas que no entenguin la informació que se'ls ha lliurat.
- Lliurar la informació sol·licitada en format reutilitzable.

#### Vies de reclamació que poden utilitzar les persones interessades en cas que vulguin impugnar una resolució

- Vetllar perquè les administracions informin les persones interessades de l'existència de la GAIP com a via de reclamació.
- Vetllar perquè les administracions informin en el portal de transparència, en l'avis de recepció i en les resolucions sobre les vies de recurs a les quals tenen dret les persones interessades.
- Dotar la GAIP d'independència orgànica i dels recursos necessaris per exercir completament les seves funcions.

#### Avaluació documental de les sol·licituds d'accés a la informació pública

- Vetllar perquè la CNAATD creï un grup de treball, d'acord amb l'Ordre CMC/311/2010, de 14 de maig, per proposar una avaluació documental de les sol·licituds d'accés a la informació pública i de les sèries documentals afectades en els portals de transparència.

## d. Bon govern

En relació amb el bon govern, cal desenvolupar un reglament que concreti de manera més detallada com s'han d'articular els codis de conducta, el dret a la bona administració i la millora de la qualitat normativa.

Pel que fa als codis de conducta, creiem que s'ha de fer extensiva l'aplicació de codis ètics al conjunt del personal que treballa a l'Administració.

Pel que fa al dret a la bona administració, entenem que cal concretar l'abast, el tipus de serveis i la manera com es gestionen les cartes de servei o qualsevol altre sistema alternatiu de gestió de la qualitat, amb especial èmfasi en els drets digitals de la ciutadania. En aquest sentit, cal garantir que els sistemes de gestió de la qualitat dels serveis recullin també la seva vessant digital i l'acompanyament i l'assistència a la ciutadania necessaris en aquesta matèria, amb especial atenció a la bretxa digital. També cal preveure com afecta la bona administració l'aplicació de sistemes d'intel·ligència artificial en els procediments que s'avaluen.

Pel que fa a la millora de la qualitat normativa, cal informar de les línies prioritàries d'actuació, del tipus d'avaluacions en funció de la norma reguladora i de com s'articula la participació ciutadana en aquest tipus de processos.

### I. Codis de conducta

- Impulsar l'aprovació dels codis de conducta d'alts càrrecs en el conjunt de les administracions catalanes, i vetllar perquè es compleixin.
- Promoure la formació dels alts càrrecs sobre els codis de conducta. Per *alts càrrecs* entenem tant el personal al servei de les administracions públiques com els càrrecs electes.
- Fer campanyes de difusió dels codis de conducta adreçades al conjunt de la ciutadania, perquè sigui coneixedora de l'ús d'aquesta eina i de les seves implicacions.
- Sistematitzar la incorporació de clàusules que incloguin principis ètics i regles de conducta en l'activitat de les persones beneficiàries de subvencions i en l'activitat contractual de les empreses contractistes.
- Implementar el sistema intern d'informació d'alertes i denúncies al conjunt de les administracions catalanes.
- Oferir formació sobre el sistema intern d'informació a tot el personal al servei de les administracions públiques, i també als agents socials i econòmics que intervenen.

## II. Cartes de serveis<sup>9</sup>

### Implantació del model de carta de servei a Catalunya

- Elaborar estudis sobre la percepció de la ciutadania de la qualitat dels serveis públics en l'àmbit local, supramunicipal i autonòmic, ja sigui analitzant les seves expectatives i la importància que li atorguen al servei, ja sigui valorant la satisfacció en el resultat. Les cartes de servei poden ser un instrument idoni per copsar aquesta percepció ciutadana. En qualsevol cas, cal recordar que avaluar els serveis i recollir l'opinió dels usuaris sobre la qualitat del servei és una obligació legal que cal incorporar.
- Consolidar el model de cartes de servei o sistemes alternatius de gestió de la qualitat en el conjunt d'administracions catalanes, especialment en l'Administració supramunicipal i autonòmica.
- Dur a terme un desenvolupament reglamentari en matèria de bon govern, que concreti alguns aspectes que la Llei 19/2014, de 29 de desembre, no ha recollit, especialment en matèria de bona administració i millora de la qualitat normativa. Aquest reglament hauria de valorar la possibilitat d'incorporar un enfocament restauratiu en les mesures de reparació davant l'incompliment de compromisos.
- Incrementar la formació del personal en matèria de planificació, avaluació i gestió de la qualitat, i també en codis de bona conducta administrativa que permetin reforçar els valors públics, especialment en la relació amb la ciutadania.
- Col·laborar amb altres administracions, mitjançant la gestió mancomunada o el suport supramunicipal, per garantir la implantació del model al conjunt del territori català. La generació de cartes de servei i l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats requereix recursos amb una qualificació i preparació que no totes les administracions estan en disposició d'incorporar amb els seus mitjans.
- Vetllar perquè l'Administració de la Generalitat de Catalunya creï un registre de cartes de servei en format reutilitzable que permeti valorar l'impacte en la implantació de les cartes de servei, compartir coneixement del tipus de compromisos adquirits i el sistema d'indicadors per avaluar-los, i conèixer casos d'èxit que puguin ser utilitzats en altres administracions.

### Gestió de les administracions a l'hora d'abordar les cartes de servei

- Promoure una cultura organitzativa a les administracions públiques orientada a l'avaluació i el retiment de comptes de la gestió dels recursos, i també a l'escolta i l'empatia amb la ciutadania.

<sup>9</sup> Les recomanacions d'aquest apartat fan referència a les que es recullen en l'informe *Les cartes de servei a Catalunya*.

- Valorar la necessitat d'assignar específicament les funcions d'elaboració de cartes de servei a una unitat específica de cada administració. Així es garanteix l'impuls i l'homogeneïtat del projecte. Si les administracions no tenen estructura per fer-ho possible, cal articular mecanismes per fer-ho de manera mancomunada o unitats externes de suport.
- Dotar les institucions de recursos econòmics, humans i tecnològics per impulsar aquest tipus de projectes. Tot i les dificultats per assignar-hi recursos, cal tenir en compte que les cartes de servei són l'instrument per concretar el dret estatutari a uns serveis públics de qualitat.
- Concebre les cartes de servei com una oportunitat per millorar la gestió interna de les administracions i la relació amb la ciutadania.
- Potenciar les estratègies comunicatives i fomentar la participació de la ciutadania durant el procés d'elaboració, per incrementar la confiança en el model del conjunt d'agents que intervenen.

#### Elaboració del projecte de carta de servei

- Dotar cada administració d'un reglament per elaborar cartes de servei que garanteixin l'homogeneïtat en les fases d'elaboració dels projectes, i també en la carta resultant.
- Vetllar perquè les cartes de servei tinguin un espai únic dins dels portals de transparència i identificar de manera clara la consulta dels resultats de l'avaluació de la carta en aquest mateix espai.

#### Informació de les cartes de servei

- Definir el tipus d'informació que s'ha d'incloure en l'organització del servei, tot garantint que petites modificacions organitzatives no impliquin la publicació d'una nova carta.
- Identificar clarament els responsables de gestió de cada administració, amb la informació necessària, d'acord amb el reglament de protecció de dades personals.
- Informar en les cartes de servei dels drets i deures dels usuaris en relació amb el servei o l'equipament.
- Informar del règim econòmic aplicable.

### Avaluació dels compromisos adquirits en les cartes de servei

- Concretar els compromisos de manera objectivable perquè puguin ser avaluats.
- Informar la ciutadania dels terminis màxims fixats en la normativa, si escau, en cas que el compromís estigui relacionat amb l'eficàcia del procediment.
- Informar dels resultats de l'avaluació prèvia per conèixer la situació en el moment actual i quin marge de millora es produeix en l'adquisició del compromís.
- Oferir una anàlisi temporal, mitjançant dades o iconografia, perquè la ciutadania vegi de manera ràpida si els compromisos han millorat, s'han mantingut o han empitjorat. Cal que les persones puguin conèixer el grau de millora en la gestió dels serveis de les administracions.
- Definir els indicadors que faran servir les administracions per avaluar els compromisos.
- Incrementar el nombre de compromisos i indicadors relacionats amb la satisfacció ciutadana.
- Publicar els resultats de l'avaluació en el portal de transparència, amb la informació actualitzada i en format reutilitzable.
- Establir un període de vigència i de revisió de les cartes de servei, amb la voluntat de millorar progressivament la gestió dels serveis, i que la ciutadania sigui coneixedora d'aquestes millores.
- Preveure en les cartes de servei la possibilitat de suspendre temporalment els estàndards mínims de qualitat, d'acord amb la normativa.

### Paper de la ciutadania pel que fa a les cartes de servei

- Incrementar els espais de participació ciutadana en la gestió dels serveis públics.
- Informar en totes les cartes de servei de la possibilitat que la ciutadania presenti queixes i suggeriments.
- Publicar les queixes i els suggeriments rebuts, i el resultat obtingut, de manera actualitzada i en format reutilitzable.
- Incorporar en les cartes de servei mecanismes de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat dels serveis.
- Informar la ciutadania dels seus drets; el règim patrimonial és bàsic i una administració no el pot modificar.

■ Adoptar un enfocament restauratiu i incorporar mecanismes de reparació o correcció en cas d'incompliment, per garantir una proximitat amb la ciutadania i assolir una Administració humanista. En aquest sentit, cal tenir en compte que les mesures de reparació:

▶ han d'implicar el reconeixement de l'error i l'assumpció de la responsabilitat de l'Administració;

▶ han de donar a la persona la capacitat d'escollir en la mesura que sigui possible com ha de ser el procés per decidir com l'Administració ha de reparar el dany i de quina manera, i

▶ han de ser el resultat d'un consens amb la persona perquè, dins de les opcions disponibles, pugui escollir la que millor repara el dany d'acord amb les necessitats específiques generades per l'incompliment, sempre amb criteris de proporcionalitat i legalitat.

■ Publicar les mesures de reparació aplicades davant l'incompliment de compromisos, de manera actualitzada i en format reutilitzable.

### III. Millora de la qualitat normativa

■ Incrementar l'ús a totes les administracions catalanes de la planificació normativa o d'una eina equivalent que garanteixi que la ciutadania i el personal de les administracions coneixen les normes que es volen aprovar en un futur pròxim, i també els mecanismes previstos per a la participació ciutadana.

■ Incorporar més mecanismes de cooperació perquè les administracions sense capacitat de crear unitats de qualitat normativa puguin rebre suport extern.

■ Incorporar un sistema de bones pràctiques d'avaluació normatives per generar coneixement en el conjunt d'administracions sobre l'ús d'eines o metodologies per facilitar-ne l'avaluació.

## e. Govern obert

- Implementar i promoure, mitjançant campanyes de difusió, l'ús de canals d'escolta activa amb la ciutadania, i garantir que les administracions hi donen resposta.
- Incrementar l'ús de canals que permetin la participació ciutadana en la definició, l'aplicació i l'avaluació de polítiques públiques, i publicar els resultats de l'avaluació als portals de transparència.
- Aprofitar els canals habilitats per al conjunt d'administracions catalanes, com ara la plataforma Decidim, impulsada per la Xarxa de Govern Oberts, per garantir el compliment de la normativa.

## f. Grups d'interès

- Modificar la regulació dels grups d'interès per garantir que l'activitat d'influència sigui pública i que aquesta publicitat abasti no només la identitat de qui l'exerceix, sinó també el contingut concret de l'activitat d'influència.
- Millorar la gestió del Registre de grups d'interès de Catalunya per al conjunt d'administracions catalanes i el control sobre els continguts publicats.
- Regular els grups d'interès de manera que s'estableixi clarament que totes les administracions i els seus càrrecs han de verificar que el grup d'interès està inscrit al registre corresponent abans de mantenir-hi contacte.
- Articular mecanismes d'alerta i recordatoris als grups d'interès per mantenir actualitzada la informació del Registre.
- Fer campanyes de difusió perquè la ciutadania tingui coneixement de l'existència del Registre, de la seva finalitat i de les dades que inclou.
- Incrementar la formació en aquest àmbit, no només per al personal que treballa a l'Administració, sinó també per a les entitats i el conjunt d'agents socials i econòmics de Catalunya.



## g. Sistema de garanties i règim sancionador

■ Actualitzar el règim sancionador de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, perquè pugui actuar realment com a garantia del compliment de la Llei. Aquesta és una recomanació que hem reiterat en els diferents informes anuals d'avaluació, atès que s'ha constatat que aquest règim s'aplica poc. Entenem que correspon al Govern de la Generalitat de Catalunya impulsar aquesta reforma, en els termes que estimi oportuns. No obstant això, considerem que seria necessari:

- ▶ Delimitar les responsabilitats individuals en la comissió d'infraccions, especialment quan en el compliment de l'obligació intervé personal al servei de l'Administració i alts càrrecs.
- ▶ Revisar la configuració dels tipus d'infractors, especialment pel que fa a la delimitació de la graduació de les infraccions en funció de la gravetat.
- ▶ Garantir la independència dels responsables d'incoar i instruir el procediment, especialment quan el responsable és un alt càrrec o un càrrec electe. En aquest sentit, caldria valorar l'oportunitat d'assignar competències d'investigació a un organisme independent, la proposta del qual hauria de ser objecte de resolució motivada, i sens perjudici de mantenir la competència per instruir i resoldre el procediment en els òrgans de l'Administració en què s'hagi comès la presumpta infracció.
- ▶ Considerar la possibilitat de reduir o deixar sense efecte la sanció en cas que els responsables descrits en l'article 4 de la Llei reconeixin l'incompliment i el corregeixin.
- ▶ Preveure mecanismes de conciliació o mediació administrativa davant dels suposats incompliments, i preveure també mesures restauratives i reparadores en cas d'incompliment de la norma.



## Annexos

### Annex 1. Administracions que no han respost el qüestionari del 2022

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants	Ajuntament de Sant Jaume de Frontanyà
	Ajuntament de Senan
	Ajuntament de Fígols
	Ajuntament de la Quar
	Ajuntament de Forès
	Ajuntament de Cabanabona
	Ajuntament de Bausen
	Ajuntament de Castell de l'Areny
	Ajuntament de Granera
	Ajuntament de Vallclara
	Ajuntament del Lloar
	Ajuntament de Josa i Tuixén
	Ajuntament de Margalef
	Ajuntament de Sarroca de Bellera
	Ajuntament de Capafonts
	Ajuntament d'Arbolí
	Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga
	Ajuntament de Torroja del Priorat
	Ajuntament de Llimiana
	Ajuntament de Granyena de les Garrigues
	Ajuntament dels Torms
	Ajuntament de Sagàs
	Ajuntament de Castellfollit de Riubregós
	Ajuntament de Sant Mori
	Ajuntament de Senterada
	Ajuntament de Vilaür
	Ajuntament de Fontanilles
	Ajuntament d'Abella de la Conca
	Ajuntament de Passanant i Belltall
	Ajuntament de Castell de Mur

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants	Ajuntament de Pradell de la Teixeta
	Ajuntament de Vilamòs
	Ajuntament de Mont-ral
	Ajuntament de Tarroja de Segarra
	Ajuntament de Castellar de n'Hug
	Ajuntament de Bellmunt d'Urgell
	Ajuntament de Gaià
	Ajuntament de Santa Maria de Merlès
	Ajuntament de Prat de Comte
	Ajuntament dels Garidells
	Ajuntament de Vilanova de l'Aguda
	Ajuntament de la Vilella Baixa
	Ajuntament de les Llosses
	Ajuntament de la Bisbal de Falset
	Ajuntament de Caseres
	Ajuntament de Serra de Daró
	Ajuntament de Maldà
	Ajuntament de Gratallops
	Ajuntament de Riumors
	Ajuntament d'Espinelves
	Ajuntament de Puigverd d'Agramunt
	Ajuntament de Boadella i les Escaules
	Ajuntament de Fígols i Alinyà
	Ajuntament de Vallcebre
	Ajuntament de Crespià
	Ajuntament del Brull
	Ajuntament de Lluçà
	Ajuntament de la Masó
	Ajuntament de Bellguarda
	Ajuntament de Foixà
	Ajuntament de Masarac
	Ajuntament de Saldes

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants	Ajuntament d'Alfés
	Ajuntament de Rupià
	Ajuntament de Madremanya
	Ajuntament de Cabacés
	Ajuntament de Poboleda
	Ajuntament del Soleràs
	Ajuntament de Figuerola del Camp
	Ajuntament de Tagamanent
	Ajuntament de Mieres
	Ajuntament de Baix Pallars
	Ajuntament de Salàs de Pallars
	Ajuntament de Terrades
	Ajuntament d'Orís
	Ajuntament de Santa Fe del Penedès
	Ajuntament de Freginals
	Ajuntament del Rourell
	Ajuntament de Collsuspina
	Ajuntament de Juncosa
	Ajuntament d'Osor
	Ajuntament de Soriguera
	Ajuntament de la Pera
	Ajuntament de Gualta
	Ajuntament d'Alt Àneu
	Ajuntament d'Arnes
	Ajuntament de Colera
	Ajuntament de Barberà de la Conca
	Ajuntament del Pont d'Armentera
	Ajuntament de Montoliu de Lleida
	Ajuntament de Vespella de Gaià
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Ger
	Ajuntament de Darnius
	Ajuntament de Vilaplana

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Nulles
	Ajuntament de Rajadell
	Ajuntament de Talarn
	Ajuntament de Guils de Cerdanya
	Ajuntament d'Oristà
	Ajuntament de Torrefeta i Florejacs
	Ajuntament de Prades
	Ajuntament de Solivella
	Ajuntament de Sant Martí de Riucorb
	Ajuntament de la Granadella
	Ajuntament de Carme
	Ajuntament de la Torre de Capdella
	Ajuntament de Ginestar
	Ajuntament d'Òrrius
	Ajuntament d'Albons
	Ajuntament de Rasquera
	Ajuntament de Lladó
	Ajuntament d'Esterrí d'Àneu
	Ajuntament d'Aldover
	Ajuntament de Saus, Camallera i Llampaiés
	Ajuntament d'Olvan
	Ajuntament de Santa Maria de Martorelles
	Ajuntament d'Agullana
	Ajuntament de l'Aleixar
	Ajuntament de Vall-llobrega
	Ajuntament de Montagut i Oix
	Ajuntament d'Aiguamúrcia
	Ajuntament de Cornudella de Montsant
	Ajuntament de Sant Llorenç de Morunys
	Ajuntament del Pinell de Brai
	Ajuntament d'Isona i Conca Dellà
	Ajuntament de Calders

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Riba-roja d'Ebre
	Ajuntament de Vilajuïga
	Ajuntament de Vilamalla
	Ajuntament de Cercs
	Ajuntament de Riudecols
	Ajuntament de Puigpelat
	Ajuntament de Torà
	Ajuntament de Bellcaire d'Urgell
	Ajuntament de Sant Martí de Centelles
	Ajuntament de Corçà
	Ajuntament de Riudecanyes
	Ajuntament de Perafort
	Ajuntament d'Anglesola
	Ajuntament de Puigverd de Lleida
	Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer
	Ajuntament de Llívia
	Ajuntament de Casserres
	Ajuntament d'Avinyonet del Penedès
	Ajuntament de Ribes de Freser
	Ajuntament de Vallmoll
	Ajuntament de Naut Aran
	Ajuntament d'Arbeca
	Ajuntament de Torregrossa
	Ajuntament de Bellver de Cerdanya
	Ajuntament de Torres de Segre
	Ajuntament del Pla de Santa Maria
	Ajuntament de Sant Quintí de Mediona
	Ajuntament de Vilallonga del Camp
	Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons
	Ajuntament d'Aiguafreda
	Ajuntament de Vallromanes
	Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de la Pobla de Montornès
	Ajuntament dels Hostalets de Pierola
	Ajuntament de Rosselló
	Ajuntament de Sant Martí Sarroca
	Ajuntament de Flix
	Ajuntament d'Alcoletge
	Ajuntament d'Òdena
	Ajuntament de la Bisbal del Penedès
	Ajuntament de Sant Gregori
	Ajuntament de Puig-reig
	Ajuntament de Torrefarrera
	Ajuntament del Catllar
	Ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants
Ajuntament de la Sénia	
Ajuntament de Vilafant	
Ajuntament de Móra d'Ebre	
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	
Ajuntament de l'Arboç	
Ajuntament de Dosrius	
Ajuntament de Tossa de Mar	
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	
Ajuntament d'Ulldecona	
Ajuntament de Constantí	
Ajuntament de Sallent	
Ajuntament d'Almacelles	
Ajuntament de Roda de Berà	
Ajuntament de Cabrils	
Ajuntament de Vilassar de Dalt	
Ajuntament de Cervelló	
Ajuntament de Cervera	
Ajuntament de Sentmenat	
Ajuntament de Cassà de la Selva	



Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants	Ajuntament de Pallejà
	Ajuntament de Calonge i Sant Antoni
	Ajuntament d'Argentona
	Ajuntament de Torredembarra
	Ajuntament de Balaguer
Ajuntaments de municipis de 20.001 a 50.000 habitants	Ajuntament de Calafell
	Ajuntament de Sant Pere de Ribes
	Ajuntament de Tortosa
	Ajuntament del Vendrell
Consells comarcals	Consell Comarcal del Baix Llobregat
	Consell Comarcal del Baix Camp

## Annex 2. Administracions que no han respost el qüestionari del 2023

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants	Ajuntament de Sant Jaume de Frontanyà
	Ajuntament de la Quar
	Ajuntament de Fígols
	Ajuntament de Castell de l'Areny
	Ajuntament de Bausen
	Ajuntament d'Arres
	Ajuntament de Riu de Cerdanya
	Ajuntament de Vallclara
	Ajuntament del Lloar
	Ajuntament de Sarroca de Bellera
	Ajuntament de Josa i Tuixén
	Ajuntament d'Arbolí
	Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga
	Ajuntament d'Estamariu
	Ajuntament de Torroja del Priorat
	Ajuntament de Granyanella
	Ajuntament de Sagàs
	Ajuntament de Granyena de les Garrigues
	Ajuntament de Castellfollit de Riubregós
	Ajuntament d'Orpí
	Ajuntament del Pont de Bar
	Ajuntament d'Abella de la Conca
	Ajuntament de Sales de Llierca
Ajuntament de Vilamòs	
Ajuntament de Vilaür	
Ajuntament de Fontanilles	
Ajuntament de la Nou de Berguedà	
Ajuntament de Sant Mori	
Ajuntament de Castell de Mur	
Ajuntament de Tarroja de Segarra	

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants	Ajuntament de Garrigoles
	Ajuntament de Vilanova de l'Aguda
	Ajuntament dels Omellons
	Ajuntament de Vilopriu
	Ajuntament de la Pobla de Cérvoles
	Ajuntament de les Llosses
	Ajuntament d'Ultramort
	Ajuntament de Duesaigües
	Ajuntament de Riumors
	Ajuntament de Maldà
	Ajuntament de Caseres
	Ajuntament de Crespià
	Ajuntament de Sant Ferriol
	Ajuntament de Figols i Alinyà
	Ajuntament de Puiggròs
	Ajuntament de Puigverd d'Agramunt
	Ajuntament de Sant Martí Vell
	Ajuntament de Vallcebre
	Ajuntament del Brull
	Ajuntament de Bellaguarda
	Ajuntament de Foixà
	Ajuntament d'Aguilar de Segarra
	Ajuntament de Madremanya
	Ajuntament de Cabacés
	Ajuntament d'Almatret
	Ajuntament de Rupjà
	Ajuntament del Soleràs
	Ajuntament de Cantallops
	Ajuntament de Poboleda
	Ajuntament de Figuerola del Camp
	Ajuntament de Terrades
	Ajuntament de Baix Pallars
	Ajuntament de Mieres

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de menys de 500 habitants	Ajuntament de Sant Martí Sesgueioles
	Ajuntament de Santa Fe del Penedès
	Ajuntament de Juncosa
	Ajuntament del Rourell
	Ajuntament de Jafre
	Ajuntament de Freginals
	Ajuntament de Parlavà
	Ajuntament d'Osor
	Ajuntament de la Pera
	Ajuntament de Ribera d'Ondara
	Ajuntament de Montmajor
	Ajuntament de Barberà de la Conca
	Ajuntament del Pont d'Armentera
	Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants
Ajuntament de Rajadell	
Ajuntament d'Oristà	
Ajuntament de Talarn	
Ajuntament de Torrefeta i Florejacs	
Ajuntament de Sant Feliu Sasserra	
Ajuntament de Solivella	
Ajuntament de Sant Martí de Riucorb	
Ajuntament de Prades	
Ajuntament de la Granadella	
Ajuntament de Maçanet de Cabrenys	
Ajuntament de Sidamon	
Ajuntament de Torroella de Fluvià	
Ajuntament de Carme	
Ajuntament de Ginestar	
Ajuntament de Jorba	
Ajuntament de Lladó	
Ajuntament de Saus, Camallera i Llampaiques	
Ajuntament de Verdú	
Ajuntament de Castellldans	

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Vall-llobrega
	Ajuntament d'Agullana
	Ajuntament de l'Aleixar
	Ajuntament de la Llacuna
	Ajuntament de Castellserà
	Ajuntament de Cornudella de Montsant
	Ajuntament del Pinell de Brai
	Ajuntament del Port de la Selva
	Ajuntament de Calders
	Ajuntament de Bossòst
	Ajuntament de Vilobí del Penedès
	Ajuntament de Riba-roja d'Ebre
	Ajuntament de Vilamalla
	Ajuntament de Torà
	Ajuntament de la Fuliola
	Ajuntament de Perafort
	Ajuntament de Corçà
	Ajuntament de Riudecanyes
	Ajuntament de Puigverd de Lleida
	Ajuntament de Vallbona d'Anoia
	Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer
	Ajuntament d'Artesa de Lleida
	Ajuntament de Casserres
	Ajuntament d'Avinyonet del Penedès
	Ajuntament de Vallmoll
	Ajuntament d'Alforja
	Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls
	Ajuntament de Sort
	Ajuntament de Bellver de Cerdanya
	Ajuntament de l'Esquirol
	Ajuntament de Torres de Segre
	Ajuntament del Pont de Suert
	Ajuntament del Pla de Santa Maria

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Sant Quintí de Mediona
	Ajuntament de Pals
	Ajuntament de Sant Pere de Torelló
	Ajuntament de Vallromanes
	Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys
	Ajuntament de la Pobla de Segur
	Ajuntament de Gandesa
	Ajuntament de la Pobla de Montornès
	Ajuntament de Caldes d'Estrac
	Ajuntament de Banyeres del Penedès
	Ajuntament de Santa Oliva
	Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta
	Ajuntament de Creixell
	Ajuntament de la Bisbal del Penedès
Ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants	Ajuntament de Bellpuig
	Ajuntament de Capellades
	Ajuntament de Vilafant
	Ajuntament de l'Arboç
	Ajuntament de la Selva del Camp
	Ajuntament de Torrelles de Llobregat
	Ajuntament de Moià
	Ajuntament de Sallent
	Ajuntament d'Almacelles
	Ajuntament de Centelles
	Ajuntament de Tiana
	Ajuntament de Vilassar de Dalt
	Ajuntament de Cervelló
	Ajuntament de Puigcerdà
	Ajuntament d'Alcanar
	Ajuntament de Ripoll
	Ajuntament de Cassà de la Selva
Ajuntament de Calonge i Sant Antoni	
Ajuntament de Corbera de Llobregat	

Categoria	Nom
Ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants	Ajuntament de Cubelles
	Ajuntament de Balaguer
Ajuntaments de municipis de 20.001 a 50.000 habitants	Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts
	Ajuntament de Calafell
	Ajuntament de Sant Pere de Ribes
Ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants	Ajuntament de Barberà del Vallès
	Ajuntament de Cornellà de Llobregat
Consells comarcals	Consell Comarcal del Maresme
	Consell Comarcal de l'Urgell

### Annex 3. Administracions que no han respost la sol·licitud d'accés a la informació pública

Categoria	Nom	Cens
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Darnius	546
	Ajuntament de Massalcoreig	563
	Ajuntament de Cervià de les Garrigues	645
	Ajuntament de Prades	656
	Ajuntament de Castellnou de Seana	706
	Ajuntament de Camós	719
	Ajuntament de Monistrol de Calders	751
	Ajuntament de Torrelameu	751
	Ajuntament de l'Albi	764
	Ajuntament de Sidamon	766
	Ajuntament de Torroella de Fluvià	768
	Ajuntament de Menàrguens	774
	Ajuntament de Carme	783
	Ajuntament d'Òrrius	799
	Ajuntament de Rasquera	804
	Ajuntament de Pacs del Penedès	909
	Ajuntament de Barbens	929
	Ajuntament de l'Aleixar	940
	Ajuntament de Garriguella	972
	Ajuntament de Montagut i Oix	979
	Ajuntament de Cornudella de Montsant	993
	Ajuntament de les Cabanyes	998
	Ajuntament d'Os de Balaguer	1.083
	Ajuntament de Santa Maria d'Oló	1.086
	Ajuntament de Bossòst	1.137
	Ajuntament de Vilamalla	1.188
Ajuntament de Cercs	1.196	
Ajuntament de la Fuliola	1.223	
Ajuntament de Bellcaire d'Urgell	1.231	
Ajuntament de Sant Martí de Centelles	1.247	



Categoria	Nom	Cens
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Perafort	1.292
	Ajuntament del Pla del Penedès	1.317
	Ajuntament de Vila-rodona	1.362
	Ajuntament de Puigverd de Lleida	1.397
	Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer	1.450
	Ajuntament de Torrelavit	1.499
	Ajuntament de Llívia	1.506
	Ajuntament de Mont-ras	1.671
	Ajuntament d'Alp	1.719
	Ajuntament de la Secuita	1.800
	Ajuntament d'Oliana	1.864
	Ajuntament del Montmell	1.887
	Ajuntament de Vallmoll	1.942
	Ajuntament de Castellví de Rosanes	2.089
	Ajuntament d'Arbeca	2.109
	Ajuntament d'Ullastrell	2.162
	Ajuntament de Torregrossa	2.186
	Ajuntament de Torres de Segre	2.285
	Ajuntament del Pont de Suert	2.371
	Ajuntament del Pla de Santa Maria	2.395
	Ajuntament de Sant Quintí de Mediona	2.407
	Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	2.462
	Ajuntament de Vallromanes	2.705
	Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	2.785
	Ajuntament de la Pobla de Segur	3.035
	Ajuntament de Caldes d'Estrac	3.223
	Ajuntament de Sant Julià de Vilatorca	3.230
	Ajuntament de Cànoves i Samalús	3.322
	Ajuntament de Rosselló	3.329
	Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	3.430
Ajuntament de Quart	4.026	
Ajuntament de Creixell	4.084	

Categoria	Nom	Cens
Ajuntaments de municipis de 501 a 5.000 habitants	Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	4.190
	Ajuntament de Begur	4.216
	Ajuntament de Llançà	4.839
	Ajuntament de Martorelles	4.904
Ajuntaments de municipis de 5.001 a 20.000 habitants	Ajuntament d'Alcover	5.278
	Ajuntament de Sarrià de Ter	5.327
	Ajuntament de Vielha e Mijaran	5.765
	Ajuntament de Sant Pol de Mar	5.791
	Ajuntament de Sant Hilari Sacalm	5.913
	Ajuntament de Tremp	5.961
	Ajuntament de Sant Feliu de Codines	6.527
	Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	6.701
	Ajuntament de Lliçà de Vall	6.714
	Ajuntament de l'Ametlla de Mar	7.325
	Ajuntament de Vacarisses	7.460
	Ajuntament de Roda de Berà	7.829
	Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	7.906
	Ajuntament de Montmeló	8.825
	Ajuntament de Tiana	9.198
	Ajuntament de Cervera	9.453
	Ajuntament de Puigcerdà	9.764
	Ajuntament d'Alcarràs	9.787
	Ajuntament de l'Escala	10.478
	Ajuntament de la Roca del Vallès	10.913
Ajuntament de Mollerussa	15.037	
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	16.092	
Ajuntament d'Arenys de Mar	16.342	
Ajuntament de Berga	16.959	
Ajuntament de Calella	19.862	
Ajuntaments de municipis de 20.001 a 50.000 habitants	Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	20.241
	Ajuntament de Vilassar de Mar	21.055
	Ajuntament d'Esparreguera	22.442

Categoria	Nom	Cens
Ajuntaments de municipis de 20.001 a 50.000 habitants	Ajuntament de Valls	25.014
	Ajuntament de Salou	30.224
	Ajuntament de Cambrils	36.496
	Ajuntament de Ripollet	39.269
Ajuntaments de municipis de més de 50.000 habitants	Ajuntament de Cornellà de Llobregat	90.303
Conselh Generau d'Aran	Conselh Generau d'Aran	
Consells comarcals	Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça	
	Consell Comarcal de les Garrigues	
	Consell Comarcal del Montsià	
Ens dependents	Empresa Municipal de Promoció Social, Urbana i Econòmica de Cornellà, SA (PROCORNELLÀ)	
	Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya	
	Societat Igualadina Municipal d'Aparcaments SL	
	Turisme de Lleida	





# SÍNDICA

LA DEFENSORA  
DE LES PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Passeig Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

[sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)

[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

