

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei de Transparència i Bon Govern de l'Ajuntament de Rubí es crea l'any 2015 per donar cobertura a les demandes derivades de la Llei 19/2013, de 9 de desembre i la Llei 19/2014 del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Aquest servei ha establert un sistema de relació permanent entre ciutadania i administració pública, es a dir, l'Ajuntament, per donar a conèixer informació sobre les activitats i actuacions públiques de forma transparent, amb qualitat i actualitzada. Es tracta, en definitiva, de retre comptes a la ciutadania de l'acció de govern de forma periòdica.

2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àmbit d'Alcaldia

Servei de Transparència i Bon Govern

3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

Nom	Servei de Transparència i Bon Govern
Adreça	Pl. Pere Aguilera, s/n 08191 Rubí
Horari	9 a 14 h
Telèfon	93 5887000
Web/adreça electrònica	https://transparencia.rubi.cat/ transparencia@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àmbit d'Alcaldia

4.- OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu del Servei de Transparència és facilitar la consulta de la informació sobre la gestió municipal, i el retiment de comptes de la gestió de govern de l'Ajuntament de Rubí.

També vol impulsar els canvis necessaris dins l'organització per tal d'afavorir el desplegament de la Llei 19/2014 de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

5.- SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Portal de Transparència	<p>Donar informació actualitzada de les mesures transparència i bon govern de l'Ajuntament de Rubí a través del Portal de transparència.</p> <p>Més informació: https://transparencia.rubi.cat/</p>
Avaluar	<p>Oferir informació de les avaluacions externes anuals sobre la gestió pública de Rubí que publiquen la fundació independent Transparencia Internacional España (ITA) i el Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).</p> <p>Més informació: https://transparencia.rubi.cat/indicadors</p>
Dades obertes	<p>Oferir informació en format obert i reutilitzable al Portal de dades obertes de Rubí, on es poden trobar bases de dades de l'Ajuntament de Rubí les dades de la ciutat en diferents.</p> <p>Més informació: https://opendata.rubi.cat/</p>
Accés a la informació	<p>Garantir la tramitació del Dret d'accés a la informació pública, al qual la ciutadania pot accedir a partir dels setze anys, i que està reconegut a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</p> <p>És un tràmit gratuït sempre que les dades siguin consultades en el lloc on es troben dipositades o si existeixen en format electrònic i es pot fer de forma presencial i/o en línia.</p> <p>En casos que es requereixi elaboració de còpies en paper està subjecte a la taxa núm. 18 d'expedició de documents administratius-</p>

	<p>(https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/961)</p> <p>Més informació:</p> <p>https://transparencia.rubi.cat/acces-a-la-informacio</p>
Xarxes socials	<p>Oferir informació puntual del Servei de Transparència i Bon Govern de l'Ajuntament de Rubí a través del Canal de Twitter. @RubiGovObert.</p> <p>Més informació: AjRubi Govern Obert</p>
Butlletí setmanal	<p>Enviar novetats a les persones subscrites al butlletí setmanal.</p>

6.- NORMATIVA REGULADORA, CONDICIONS D'ACCÈS I DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa reguladora

- **Ley estatal:** [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)
- **Llei autonòmica:** [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)

b) Condicions d'accés i drets i deures de les persones usuàries (articles 18 - 30 llei 19/2014)

Totes les persones majors de 16 anys poden exercir el dret d'accés a la informació pública, a títol individual o en nom i representació de qualsevol persona jurídica legalment constituïda.

El dret d'accés a la informació pública es garanteix a totes les persones i només pot ésser denegat total o parcialment tenint en compte els límits recollits a la llei, quan la informació requerida comporti un perjudici per a:

- La seguretat pública
- La investigació o la sanció de les infraccions
- Secret o confidencialitat si aquests són establerts per norma amb rang de llei
- El principi d'igualtat de les parts en els processos judicials o la tutela judicial efectiva
- Els drets dels menors d'edat
- La intimitat i els altres drets privats legítims
- El secret professional i drets de propietat intel·lectual i industrial

- El dret d'accés també pot ésser denegat si la informació té la condició de protegida

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I ELS PREUS PÚBLICS

- Taxa per expedició de documents administratius (aprovada definitivament per acord de Ple d'11/10/2018)

(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1781>)

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

Canal de Twitter del Servei de Transparència i Bon Govern de l'Ajuntament de Rubí.

- @RubiGovObert

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

- Dret d'accés a la informació:

Totes aquelles persones que hagin sol·licitat una informació a l'Ajuntament i els ha estat denegada totalment o parcial, poden presentar una reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) (<http://www.gaip.cat/ca/inici/>).

Com presentar la reclamació: a través d'aquesta adreça web <http://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Reclamacio-davant-al-Comissio-de-Garantia-del-Dret-dAcces-a-la-Info-macio-Publica?category=724be274-a82c-11e3-a972-000c29052e2c>

- **AjRubi Govern Obert:**

Canal de Twitter del Servei de Transparència i Bon Govern de l'Ajuntament de Rubí: @RubiGovObert

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Donar resposta ràpida a la a les peticions d'informació	Temps de resposta a les peticions: 30 dies (segons el Dret d'Accés a la Informació)	Temps mig de resposta d'1 setmana
2.- Mantenir la informació actualitzada al Portal de Transparència	Grau d'adequació del portal als requisits de la llei (98 %)	100%
3.- Mantenir actualitzat el portal de dades obertes	Nombre de bases de dades al portal: 66	150
4.- Assegurar un nivell elevat de satisfacció dels usuaris	Temps de resposta a les queixes: 5 dies	48 hores
5.- Mantenir i millorar les avaluacions externes (TI + Info participa)	Resultats a les avaluacions externes: 98	Màxima puntuació

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la responsable tècnic del Servei de Transparència.