



CARTA DE SERVEIS

UNITAT DE GOVERN OBERT

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Unitat de Govern Obert es crea arran de la modificació de l'organigrama el mes d'octubre de 2020. Amb la creació d'aquesta nova unitat, s'engloben els serveis de Transparència i Participació per tal de donar una cobertura més coherent i unificada 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.

La Unitat de Govern Obert marca les línies estratègiques de l'Ajuntament de Rubí en la matèria de la transparència, el retiment de comptes i la participació i col·laboració de la ciutadania en la presa de decisions.



Ajuntament
de Rubí



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Alcaldia

> Àmbit d'Alcaldia

> Unitat de Govern Obert



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	Unitat de Govern Obert
Adreça	Pl. Pere Aguilera, s/n 08191 Rubí
Horari	9 a 14 h
Telèfon	93 588 70 00
Web/adreça electrònica	https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àmbit d'Alcaldia



4.OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu de la Unitat de Govern Obert 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, l'obertura de dades i la participació de la ciutadania.

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, així com assessorar i acompanyar els serveis municipals per realitzar les adequacions necessàries de cara al compliment de la legislació vigent en matèries de govern obert.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Trans- parència

Publicitat activa: Donar informació actualitzada de les mesures de transparència i bon govern de l'Ajuntament de Rubí a través del Portal de transparència. Retiment de comptes de la gestió municipal.

Més informació: <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

Avaluacions: Oferir informació de les avaluacions externes anuals sobre la gestió pública de l'Ajuntament de Rubí que publiquen organismes externs com el seguiment del Síndic de Greuges de Catalunya o el Segell Infoparticipa del Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

Més informació: <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

Accés a la informació: Atendre i 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. 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.

1. Trans- parència

En casos que es requereixi elaboració de còpies en paper està subjecte a la taxa núm 18 d'expedició de documents administratius.

Tràmit:

<https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/614>

2. Participa- ció Ciutadana

- Desenvolupament d'activitats i processos participatius amb la ciutadania tant de forma presencial com telemàtica.
- Promoure la participació de la ciutadania en l'aprovació de les normes: consultes públiques, tràmits d'audiència, exposició i al·legacions.
- Divulgació i sensibilització per afavorir la participació de la ciutadania.
- Registre de participació ciutadana: sistema de recull de dades de persones que s'inscriuen manifestant l'interès de participar en les polítiques públiques.

Més informació: <https://participa.rubi.cat>



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

3. Dades obertes

- Vetllar per oferir informació en format obert i reutilitzable al Portal de dades obertes de Rubí.
- Oficina de Governança de dades: Treball transversal amb diferents serveis municipals per garantir la qualitat de les dades ofertes per l'Ajuntament.
- Impulsar l'obertura de noves bases de dades en funció de la legislació vigent i directives europees.

Més informació:

<https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi/dades-obertes>

4. Xarxes socials

Oferir informació puntual de la Unitat de Govern Obert de l'Ajuntament de Rubí a través del Canal de Twitter. @RubiGovObert

Més informació: [AjRubi Govern Obert](#)





6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / 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

Reglament de Participació Ciutadana de Rubí:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/participacio/reglament-de-participacio>

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local
- Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales

- Decret 21/2003, de 21 de gener, que estableix el procediment per fer efectiu el dret de petició davant les administracions públiques catalanes
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Directiva (UE) 2019/1024 de juny de 2019
- ACORD GOV/154/2018, de 20 de desembre, pel qual s'aprova l'estratègia de dades obertes de la Generalitat de Catalunya i l'adhesió a la Carta Internacional de Dades Obertes
- Carta Internacional de Dades Obertes





b) Condicions d'accés i drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- A consultar la informació pública subjecta a publicitat activa
- A tenir informació i exercir el dret d'accés a la informació pública
- A participar en els processos participatius oberts per l'Ajuntament de Rubí
- A rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb aquesta unitat
- A rebre un tracte de respecte per part d'autoritats i empleats públics que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions
- A tenir garantida la protecció de dades i la confidencialitat de les consultes

Deures:

- La ciutadania ha d'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei
- Respectar els i les professionals encarregats de prestar els serveis
- Facilitar dades veraces i comunicar modificacions de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei





7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

Taxa per expedició de documents administratius
(aprovada definitivament per acord del Ple de 13/10/2020.
Publicada al BOP de 29/12/2020)

(https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscals)





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

a) Formes de participació

Canal de Twitter de la Unitat de Govern Obert
de l'Ajuntament de Rubí. @RubiGovObert

b) Sistema de queixes i suggeriments

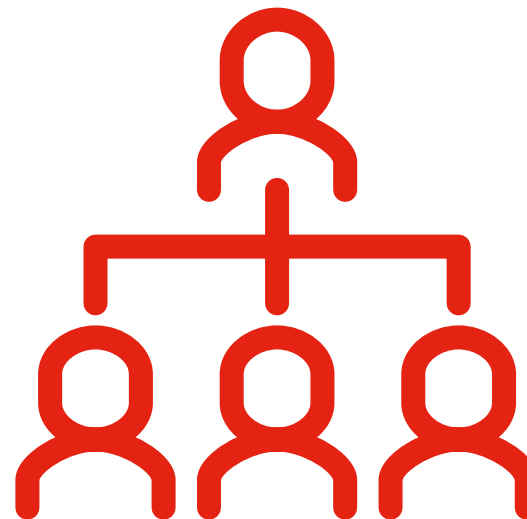
- “Bústia d’avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d’avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals

C) 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- Publica?category=724be274-a82c-11e3-a972-000c29052e2c>





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida a les peticions d'informació	Temps de resposta a les peticions: 30 dies (segons el Dret d'Accés a la Informació)	No superar el termini marcat pel Dret d'accés.
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: 60	150
4. Assegurar un nivell elevat de satisfacció dels usuaris	Temps de resposta a les queixes: 5 dies	48 h
5. Mantenir i millorar les avaluacions externes	Resultats a les avaluacions externes: 100	Màxima puntuació
6. Ampliar els processos participatius	Processos participatius: (2)	Ampliar a més de 2 a l'any
7. Incrementar la participació en processos normatius	Persones inscrites a la plataforma i al Registre de Participació	Incrementar un 20% les persones inscrites al Registre de Participació

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida a la unitat responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, la Unitat de Govern Obert enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.





10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Unitat de Govern Obert

Adreça: Pl. Pere Aguilera, s/n. Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: transparencia@ajrubi.cat

Web: <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: 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
- Data d'elaboració de la carta: juny de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

