AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Govern Obert

Memòria 2024

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ 2

1. TRANSPARÈNCIA 2

1.1 Transparència activa 2

1.2 Dret d'accés a la informació pública 7

1.3 Cartes de Serveis 8

1.4 Bones Pràctiques 9

2. SISTEMA D'INTEGRITAT 9

2.1 Ètica i Bon Govern 9

2.2 Canal d'alertes 11

3. SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT 12

4. ALTRES ACCIONS IMPULSADES DES DE GOVERN OBERT 14

CONCLUSIONS 15

LÍNIES DE TREBALL 16

ANNEXOS 18

Annex 1 18

CONTACTE 20

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Introducció

El Servei de Govern Obert s'estructura en tres àmbits de treball i diversos subàmbits:

1) TRANSPARÈNCIA

a) Transparència activa

b) Dret d'accés a la informació pública

c) Cartes de Serveis

d) Bones Pràctiques

2) SISTEMA D'INTEGRITAT

Ètica i Bon govern

a) Canal intern d'alertes

b) Pla de Mesures Antifrau

3) SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

1. Transparència

La transparència és un dels objectius principals del Servei de Govern Obert, que es canalitza a través de l'apartat del web Govern Obert i transparència. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú està adherit a la plataforma de Portal de Transparència de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya) que actualment té actius 139 indicadors.

1.1 Transparència activa

En la darrera autoavaluació realitzada des del servei, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú té publicats un 83,45% i en l'avaluació realitzada pel **Mapa Infoparticipa** del Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural de la Universitat Autònoma de Barcelona el percentatge de compliment és del 71,15%. Per altra banda, segons l'avaluació individualitzada del Síndic de Greuges, assolim un 93,2% en l'Índex de desenvolupament de publicitat activa català.

Objectiu 1: Increment del compliment de la transparència activa a partir del compliment del 90% dels ítems del Portal de transparència de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC)

- Millora dels ítems a partir de l'informe INFOPARTICIPA 2023

- Millora de la informació sobre les Comissions Informatives i la Junta de Govern Local: afegides competències i calendari 2024

- Millora dels següents ítems:
  - Resolucions de recursos, actes de desistiment, renúncia i resolució de contractes
  - Contractes programats
  - Calendari de conservació i règim d'accés documental
  - Quadre de classificació documental
  - Instruments de descripció documental
  - Registre d'eliminació de documents
  - Registre de grups d'interès
  - Codi de conducta dels grups d'interès
  - Grups polítics/municipals
  - Exercici dels drets relatius a la protecció de dades personals: incorporació de l'enllaç al tràmit per a exercir els drets de protecció de dades personals: accés, rectificació, limitació, oposició i supressió
  - Registre d'eliminació de documents: Incorporació del Protocol d'eliminació de documentació pública aprovat per la JGL del 2/7/2013.
  - Avaluació de la qualitat dels serveis: S'hi inclouen, a banda dels informes de les Cartes de Serveis i les Memòries, els resultats de les enquestes de satisfacció que fan alguns serveis municipals

- Actualització dels següents ítems:
  - PAM 2023-2027
  - Catàleg de llocs de treball i retribució 2024
  - Plantilla del personal municipal 2024
  - S'automatitza el Registre d'eliminacions de documentació
  - Indicadors de transparència: s'incorpora el quadre de comandament de l'AOC, així com els resums gràfics de les avaluacions del síndic de Greuges
  - Nou inventari general de Patrimoni, aprovat en el Ple de juliol

- Es publiquen els següents ítems, que estaven sense publicar:
  - Agenda dels regidors/es
  - Retribució de les persones directives beneficiàries de subvencions
  - Publicació de l'Inventari municipal 2023
  - Organigrames municipals (funcional i polític)
  - Resolucions sobre el règim d'incompatibilitats dels alts càrrecs i personal directiu
  - Gestor de representacions
  - Relació d'obsequis dels alts càrrecs (només alcaldia)
  - Catàleg de Dades i Documents interoperables

- Relació de personal adscrit pels concessionaris i retribucions
- Llistes de personal per cada procés de formació i/o promoció

Objectiu 2: Realització d'una autoavaluació del compliment dels requeriments de transparència activa

Es substitueix per l'informe individualitzat que fa el Síndic de Greuges, que en el seu informe valora la transparència municipal, segons l'Index de desenvolupament de publicitat activa català, en un 93,2%.

Entre el pre-informe del Síndic, que contenia un seguit de recomanacions sobre determinats indicadors, i l'informe final es van poder millorar 6 indicadors

Objectiu 3: Millora qualitativa en la presentació de la informació: més clara, més visual...

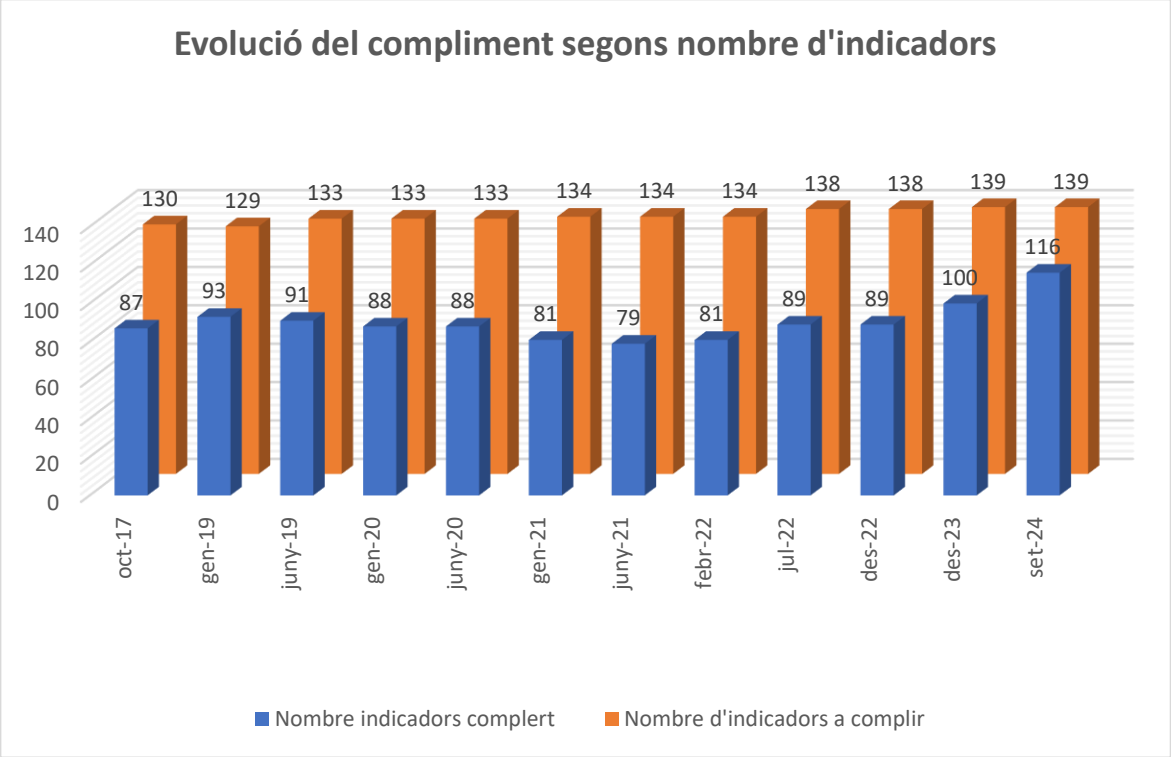
S'han incorporat grafismes en l'ítem "Indicadors de transparència" per a fer la informació més entenedora i s'han utilitzat totes les possibilitats ofertes per l'aplicació del Portal de Transparència per a fer-lo més visual.

Els nous redactats s'han fet utilitzant un llenguatge planer.

Objectiu 4: Seguiment global de tots els ítems de l'ajuntament de forma semestral

Des de l'any 2017 es va fent un seguiment del compliment dels indicadors de transparència, que es publiquen a través del Portal de Transparència de l'AOC. L'objectiu seria fer dues avaluacions anuals, objectiu que no s'ha assolit en la seva totalitat. Tot i així, disposem d'una anàlisi del compliment dels objectius de transparència a llarg d'aquests anys.

S'ha realitzat una avaluació dels indicadors de transparència al setembre de 2024, amb un resultat de 83,45% de compliment. La següent avaluació s'està duent a terme el març de 2025



Objectiu 5: Aprofitar totes les possibilitats d'automatització de presentació de la informació

S'han automatitzat els següents ítems, gràcies a l'avenç i la millora de l'AOC:

- Relació de contractes adjudicats (històrics)
- Relació de contractes menors (històric)
- Subvencions atorgades
- Ajuts atorgats
- Gràfica de tipus impositius: si abans la gràfica només mostrava els tipus impositius de l'Impost sobre Béns immobles (IBI), i l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM), ara també els mostra per l'Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO), i sobre l'impost sobre activitats econòmiques (IAE).
- Gràfica d'endeutament: si abans només mostrava l'endeutament total, ara també es mostra l'endeutament per habitant i any en un disseny més modern, i amb una taula de dades més complerta.
- També s'han realitzats ajustos de disseny menors a les gràfiques de "Període Mitjà de Pagament a proveïdors (PMP)" i a la gràfica de "Cost

efectiu de serveis", ambdues sobre dades del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública.

- S'automatitza, en la pagina de l'Ajuntament la publicació dels contractes menors, redirigint-la al portal de transparència (ítem automatitzat)

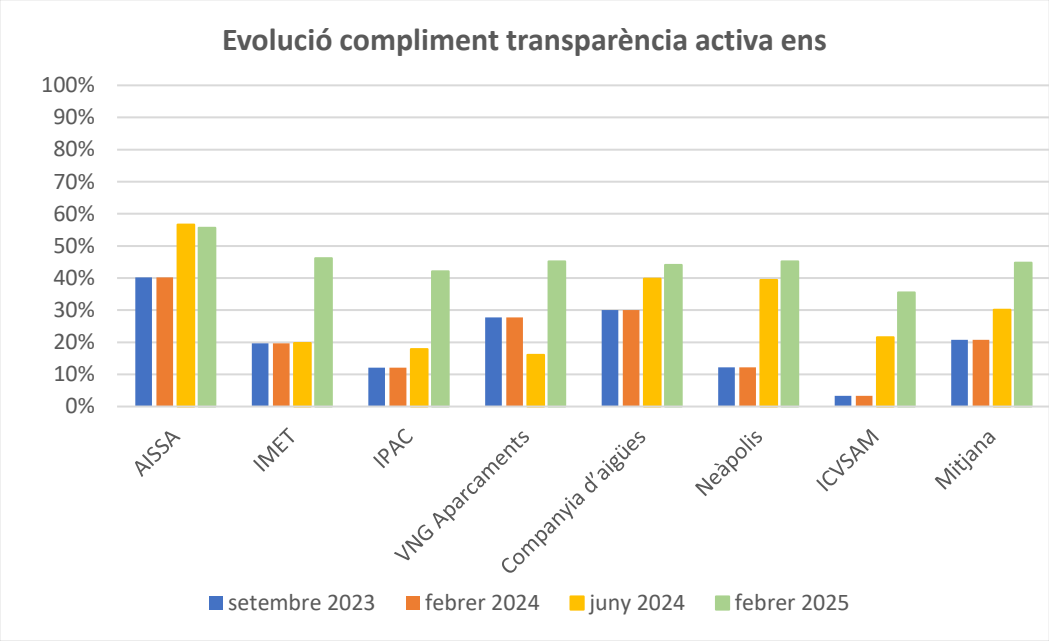
Objectiu 6: Increment global del compliment dels ítems de transparència dels set ens vinculats en 20 punts

El primer i major assoliment a nivell global és que **tots els ens disposen del seu propi Portal de Transparència a través de l'aplicació del Consorci de l'Administració oberta de Catalunya (AOC) publicat a la seva web.**

Per altra banda, ja està implementada la **dinàmica de publicació** i/o actualització dels indicadors de transparència en tots i cadascun dels ens, amb la designació de **persones responsables** de dur-ho a terme.

A nivell general hi ha hagut un avenç en relació a l'anterior període, i s'ha assolit l'objectiu per a 2024 d'assolir una mitjana del 40% del nivell de compliment dels indicadors de transparència, ja que en aquests moments hi ha una **mitjana de compliment del 44,84%.**

ENS	% inicial	% actual	EVOLUCIÓ
VNG Aparcaments	27,78%	45,16%	+17,38
Companyia d'aigües	30,00%	44,09%	+14,09
IPAC	12,15%	42,06%	+29,91
Neàpolis	12,22%	45,19%	+32,97
IMET	19,63%	46,23%	+26,60
ICVSAM	3,37%	33,33%	+29,96
AISSA	40,19%	55,66%	+15,47
MITJANA	**20,76%**	**44,53%**	**23,77**



1.2 Dret d'accés a la informació pública

Pel que fa a les Sol·licituds d'Accés a la Informació Pública (SAIP), dret ciutadà reconegut i regulat en el títol III de la llei de transparència, el tràmit està actiu des de l'entrada en vigor de la llei, i és gestionat pel Servei de govern Obert. Tota la informació es pot consultar a l'apartat web sobre el dret d'accés de vilanova.cat.

Les dades principals en relació a les sol·licituds d'accés a la informació pública són les següents:

- S'ha incrementat en un 41,46% les sol·licituds respecte l'any anterior, amb un total de 58 sol·licituds l'any 2024

- Totes han estat tramitades; dues d'elles s'han finalitzat per desistiment (les persones sol·licitants no han respost els requeriments)

- 10 d'elles s'han estimat de forma parcial, bàsicament per límits amb la legislació de protecció de dades personals

- Principalment es demana informació sobre l'acció de govern (59%), seguida de la informació institucional (31 %)

- L'àmbit municipal amb més demandes d'informació és Gestió del Talent i les Persones

- S'ha millorat en el temps de resposta respecte els 5 anys anteriors: s'han respost en el termini de 30 dies naturals un 84,5% de les sol·licituds

- Cal seguir treballant per la millora en el temps de resposta, amb l'objectiu de disminuir el nombre d'expedients no respostos dins el termini que marca la llei.

- En quant al perfil de les persones sol·licitants, s'observa una predominança de les dones (52%) respecte els homes (40%), i s'utilitza majoritàriament la llengua catalana (90%).

- El nivell de satisfacció és elevat: el 94% tenen la percepció que la seva petició s'ha resolt i la mitjana del nivell de satisfacció respecte la resposta rebuda, el tracte rebut i el temps de resposta, és d'un 4,19 sobre 5

- Caldria millorar en el nombre de persones que responen l'enquesta de satisfacció, ja que ha estat d'un 29,3%

Podeu trobar la memòria més detallada d'aquest servei publicada a la pàgina web de l'Ajuntament, Memòria SAIP 2024, així com també la seva infografia

1.3 Cartes de Serveis

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú disposa d'un Reglament de l'any 2020 per a l'elaboració i aprovació de les Cartes de Serveis. En el marc del PAM 2023-2027, es va concretar la següent acció: *Posar al dia i aprovar, segons els nous reptes de la ciutat, totes les cartes de serveis de l'Ajuntament*, i es va concretar en el nombre de 26 Cartes

Des del Servei de Govern Obert es dona assessorament i suport als serveis que decideixen disposar d'aquest element de qualitat i es fa el procediment per a la seva aprovació, així com una avaluació anual que es publica en el web municipal.

Objectiu 7: Aprovar 7 noves Cartes de Serveis.

Aprovades i publicades les següents Cartes de Serveis:

- OMIC
- Servei de Gestió de la Qualitat

S'ha assolit l'objectiu plantejat només en un 28,57%.

1.4 Bones Pràctiques

L'abril de 2013 es va incorporar al web municipal un apartat de Bones Pràctiques dividides en quatre àmbits: social, governança, econòmic i ambiental, amb l'objectiu de posar en valor aquells projectes dels diferents serveis municipals que, malgrat fossin millorables, tenien un impacte positiu al territori i a les persones.

Objectiu 8: Publicar 10 noves bones pràctiques al llarg de l'any.

Publicades les següents Bones pràctiques:

1. Vincles, mentoria social (Joventut)
2. Projecte Antena (Joventut)
3. Corresponsals Vilanova (Joventut)
4. Jornada de la Inclusió social (Acció social) 11/3/2024
5. Taller de malbaratament alimentari (Salut Pública) 26/03/2024
6. Col·laboració EMAID – IPAC (EEMM) 4/11/2024
7. Projectes de col·laboracions diverses (EEMM) 4/11/2024
8. Cicle de passejades +60 (Esports) 5/11/2024
9. Olímpicament (Esports) 5/11/2024
10. Graduats (EEMM) 6/11/2024
11. Cel obert (Esports) 18/11/2024
12. Esport escolar (Esports) 18/11/2024

S'ha superat amb escreix l'objectiu plantejat i en aquests moments tenim 38 bones pràctiques publicades.

2. Sistema d'integritat

El sistema d'integritat institucional de l'ens local es configura com el conjunt de mecanismes de prevenció i detecció del frau i d'enfortiment de la qualitat democràtica de la institució.

2.1 Ètica i Bon Govern

*El **Codi d'Ètica i Bon Govern*** de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú és un document aprovat per primer cop pel Ple d'aquest Ajuntament l'abril de 2013 (i revisat i actualitzat els anys 2015, 2016 i 2021) que té per objecte **establir un marc d'integritat institucional** que reculli els principis, criteris i instruments que permetin **incrementar els nivells de transparència** en la gestió pública, el **comportament ètic** del seu

personal i la **millora de les relacions de confiança** entre la ciutadania i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

El Codi d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú **és d'aplicació als representants locals**, als titulars dels òrgans superiors i directius de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, als titulars o membres dels òrgans de govern i càrrecs directius dels **ens adscrits, consorcis i organismes dependents**, així com de tot el **personal vinculat** tant a l'ajuntament com als ens adscrits, consorcis i organismes dependents.

La Comissió ha emès dues recomanacions (1/2024, 2/2024) i un informe (3/2024), que estan publicats al web municipal.

Objectiu 9: Completar tots els membres de la Comissió d'Ètica i Bon govern (CEBG)

Ple del 15/01/2024: Nomenament de la persona pertanyent a les organitzacions sindicals,

Ple del 3/06/2024: Nomenament de la persona responsable de les polítiques de Responsabilitat Social corporativa

Des del mes de juny estan nomenades totes les persones que conformen la CEBG.

Objectiu 10: Fer formació per als membres de la CEBG, els i les caps i coordinadors/es i el personal en general.

S'han duta terme les següents formacions en matèria d'ètica:

FORMACIÓ "ENFORTINT LA CULTURA ÈTICA I D'INTEGRITAT"

Dirigida a les persones membres de la CEBG, regidors/es, coordinadors/es, i caps de servei

Dates: 21 de maig i 12 de juny

Docents: BEETHIK, responsabilitat radical

22 persones participants

Les persones participants a la formació n'han fet una valoració mitjana de 8,5 (en un rang de 1 a 10).

FORMACIÓ DE L'OFICINA ANTIFRAU DE CATALUNYA (autoformació asíncrona)

Dirigida a les persones membres de la CEBG

Finalment van fer la formació 4 persones

- "Què és un dilema ètic". Novembre. 1,5 hores
- "El procés de raonament ètic". Novembre-Desembres. 2 hores
- "Introducció als conflictes d'interès com a riscos per a la integritat". Novembre. 5 hores

Objectiu 11: Difondre el codi d'ètica i bon govern

La Comissió d'Ètica i Bon Govern, en conèixer el baix nivell de coneixement del Codi i la pròpia comissió a partir de l'enquesta, ha elaborat un Pla de treball per al coneixement del codi, que inclou:

- Incorporar com a aliats als i es caps de servei que van participar a la formació
- Fer una publicació a la Intranet de cada informe/recomanació de la comissió
- Campanya interna a través de la Intranet, difonent principis, normes ètiques i de conducta i casos pràctics
- Plantejament de casos pràctics i que hagis de triar la conducta que tu faries entre diverses possibilitats, amb retorn
- Reunions presencials amb els diferents serveis per donar a conèixer el Codi i la comissió
- Crear una estructura interna amb un/a referent d'ètica a cada Servei
- Formació per a totes les persones treballadores i noves incorporacions

Objectiu 12: Realitzar una enquesta a tot el personal d'ajuntament i ens vinculats per avaluar el coneixement del Codi

El treball de camp de l'enquesta es va realitzar entre maig i juny, i l'informe amb l'anàlisi de les dades s'ha ultimat el mes d'agost. S'ha tramés a les persones membres de la CEBG, que han elaborat un Pla de treball en relació als resultats de l'enquesta. Podeu trobar les conclusions de l'enquesta a l'ANNEX 1

2.2 Canal d'alertes

En compliment de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, el Ple municipal del 8 de maig de 2023 va acordar implementar el Canal Intern d'Informació i aprovar la posada en marxa de la bústia ètica a través de la solució tecnològica del Consorci AOC.

El Canal intern d'informació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú és un sistema de comunicació segur que permet que qualsevol persona pugui comunicar conductes dutes a terme per l'administració municipal que puguin resultar contràries a dret, als principis o les regles ètiques i de bon govern o bé que siguin contràries al marc normatiu vigent. És, per tant, una eina per reforçar la integritat en la gestió pública.

Les seves característiques son:

- Garanteix la confidencialitat de totes les informacions i ofereix un espai de comunicació segur per mantenir el contacte amb l'òrgan gestor i saber l'estat de tramitació.

- Garanteix l'anonimat de la persona que fa la comunicació, evitant que pugui patir represàlies. També incorpora eines per garantir els drets de les persones a les quals s'atribueix una conducta que no s'ajusta a les regles ètiques.

- És el canal prioritari per les comunicacions relacionades amb males pràctiques a l'Ajuntament i els seus ens dependents. També es pot utilitzar el canal de l'Oficina Antifrau de Catalunya

- L'òrgan col·legiat responsable és la Comissió d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que actua amb independència funcional i plena autonomia. La Comissió ha delegat en un dels seus membres, el vicesecretari de l'Ajuntament Joan Manel Ferrera, la facultat de gestió del sistema d'informació i la tramitació dels expedients d'investigació.

- L'abast d'aquesta bústia comprèn l'Ajuntament i els òrgans i entitats municipals.

La bústia es va posar en marxa dins el termini establert per la llei; **durant l'any 2024 no s'ha rebut cap notificació a través d'aquest canal**.

Objectiu 13: Aprovar el Reglament o les instruccions

Inclusió del REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ D'ALERTES DE L'AJUNTAMENT DE VILNOVA I LA GELTRÚ I ELS SEUS ENS ADSCRITS en el Pla normatiu 2024 (sol·licitat el 31/1/24)

4/11/2024: Aprovació en el Ple municipal d'un acord pel qual s'inicien els treballs per a l'elaboració del Reglament de funcionament del sistema intern d'informació, en el que s'acorda l'obertura del període de consulta pública i designa la Comissió d'ètica i bon Govern com a la redactora de la proposta del Reglament.

3. Servei de Gestió de la Qualitat

La unitat SGQ és un canal de comunicació entre la ciutadania i l'ajuntament**.** Des de la unitat de tramitació, es gestiona **la qualitat en la resposta, la informació i l'atenció a la ciutadania d'acord amb els valors de la institució i les directrius de les polítiques de transparència**.

La informació que es trasllada a les persones que han comunicat la queixa està prèviament consensuada amb els serveis municipals implicats. Aquesta comunicació inclou les accions realitzades i/o les mesures adoptades o a realitzar en un futur (segons el cas) vinculades a la queixa presentada. L'objectiu és treballar en la millora de la gestió

municipal i que aquesta estigui cada cop més ajustada a les expectatives de tots els actors implicats (responsables polítics, tècnics i ciutadania):

- Oferir escolta i donar resposta a les queixes i suggeriments que es facin per part de la ciutadania en el termini màxim d'un mes

- Informar-los de les actuacions realitzades i/o de les mesures que s'han adoptat o que s'adoptaran per part del servei responsable, per prevenir situacions i/o circumstàncies anàlogues que han estat motiu de queixa, segons sigui el cas.

Les dades principals en l'atenció de les queixes i suggeriments són les següents:

1. La ciutadania ens ha fet 691 comunicacions, incrementant-se en un 4,6% respecte l'any anterior

2. Un 19,25% de les comunicacions de la ciutadania no han estat considerades queixes, tot i que cada any el percentatge de "no queixes" és menor

3. Destaca el mes de juliol com un mes on es triplica el número de queixes, amb motiu, principalment de conductes incíviques, problemes de convivència i les molèsties per el soroll.

4. El 79% de les comunicacions ens arriben per STA (tramitació electrònica), i també ens arriben queixes per altres canals que recullen el presencial i el telefònic, per evitar la bretxa digital.

5. L'àmbit que concentra un major nombre de queixes és Espai públic, amb un 29,21 %, seguit de Mobilitat amb un 13,26% i Convivència amb un 11,29%

6. En relació a la temàtica de la queixa, principalment és la que es dona al voltant de l'Espai públic (manteniment de la ciutat en paviments i zones verdes, neteja i recollida de residus, obres i platges), la mobilitat (autobusos, RENFE...), incivisme i mal funcionament o mala atenció en els serveis.

7. De les queixes a les que s'ha donat resposta, en un 70% ha estat dintre del termini de 30 dies

8. El 51% de les queixes han estat formulades per hores i el 47% per dones; el 73% han estat en català i el 95% per persones que viuen a la ciutat

9. Les persones que viuen fora de Vilanova i la Geltrú es queixen majoritàriament del mal funcionament dels serveis i l'espai públic en mal estat i el transport públic (coincidint amb les persones que viuen a la ciutat)

10. El nivell de satisfacció supera la línia dels 2,5 i es manté en els mateixos paràmetres que anys anteriors, tot i que el 55% considera que la seva queixa no ha estat resolta.

Podeu trobar la Memòria anual del Servei de Gestió de la Qualitat 2024 publicada a la pàgina web, així com també la seva infografia.

4. Altres accions impulsades des de Govern Obert

- Elaboració, aprovació i publicació d'un **nou** **Pla estratègic de subvencions 2025-2027**

- Elaboració i publicació d'una **pàgina web de Subvencions**, que clarifica tota la informació relacionada amb les subvencions i ajuts que atorga l'Ajuntament

- Impuls a la inscripció de les entitats i empreses en el **Registre de grups d'interès**, a través de comunicacions des de Participació i des de Projecció de ciutat. També s'ha millorat l'explicació en la web municipal. De les 35 inscripcions a finals de 2023 hem passat a 44 grups d'interès inscrits el 29/01/2025.

- Impuls i participació en l'avaluació externa per part de la Diputació de Barcelona, del **Programa d'Animació Educativa**, gestionat per l'IMET

- S'han publicat set entrades a la Intranet, a l'apartat Informació interna amb l'objectiu d'informar i sensibilitzar sobre diferents aspectes al conjunt de treballadors i treballadores municipals:

6/2/2024	COMISSIÓ D'ÈTICA I BON GOVERN AMB NOUS MEMBRES I EN MARXA!
8/2/2024	Dret d'accés a la informació pública: les dades de 2023 Treballem bé... però fem tard
26/3/2024	Les queixes com a oportunitat de millora Memòria 2023 del Servei de Gestió de la qualitat
25/4/2024	Informe Cartes de Serveis
24/9/2024	Coneixem prou el nostre Codi d'Ètica i Bon govern?
22/10/2024	Nou espai al web municipal sobre ajuts i subvencions
12/11/2024	Què esperem els ciutadans quan fem quna queixa?

També es va publicar una **circular sobre el Dret d'accés a la informació**

Conclusions

- L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú té publicats un 83,45% dels indicadors de transparència que indica la llei
- Segons l'avaluació individualitzada del Síndic de Greuges, assolim un 93,2% en l'Índex de desenvolupament de publicitat activa català.
- La tendència en el nivell de publicitat activa és creixent respecte els anys anteriors
- La publicitat activa en els ens vinculats a l'ajuntament ha millorat. Tots ells disposen d'un Portal de transparència i ha passat d'una mitjana del 20,76% a l'actual 44,53%.
- S'han tramitat 58 sol·licituds d'accés a la informació pública, que han suposat un increment 41,46 % respecte l'any anterior.
- S'ha millorat en el temps de resposta respecte els 5 anys anteriors: s'han respost en el termini de 30 dies naturals un 84,5% de les sol·licituds
- El nivell de satisfacció és elevat: el 94% tenen la percepció que la seva petició s'ha resolt i la mitjana del nivell de satisfacció respecte la resposta rebuda, el tracte rebut i el temps de resposta, és d'un 4,19 sobre 5
- No s'ha assolit l'objectiu en l'aprovació de 7 noves Cartes de Serveis, ja que només se n'han aprovat 2.
- Hem publicat 12 noves Bones pràctiques i per tant s'ha assolit l'objectiu de publicar-ne 10 durant l'any 2024. Actualment hi ha 38 Bones pràctiques publicades.
- S'ha completat el nomenament de totes les persones membres de la Comissió d'Ètica i Bon govern. S'han publicat dues recomanacions i un informe.
- Hem fet una formació interna sobre "Enfortint la cultura ètica i la integritat" dirigida a les persones membres de la CEBG i als caps de servei. Hi han participat 22 persones, amb una valoració del 8,5.
- 4 persones de la CEBG han participat en tres formacions de l'Oficina Antifrau de Catalunya.
- S'ha realitzat una enquesta sobre el coneixement del Codi d'Ètica i Bon govern i la seva comissió: de les persones que han respost (18,14%), moltes no coneixen ni el codi (45%), ni la Comissió (46%), ni la informació publicada al web (38%).
- Tant el Codi com la Comissió són més coneguts per les persones que treballen a l'Ajuntament que no pas les que treballen als ens vinculats, (19 punts superiors en el cas de la Comissió i 16 punts més en el cas del Codi)
- Hi ha una bona valoració tant del Codi d'Ètica com de la Comissió: 7 punts sobre 10.
- No hi ha hagut cap denúncia a través del canal d'alertes, sobre corrupció i frau.
- S'ha iniciat l'elaboració del Reglament de funcionament del sistema intern d'informació
- En relació a les queixes, hem tingut 691 comunicacions, de les quals 558 han estat considerades queixa
- Destaca el mes de juliol com un mes on es triplica el número de queixes, amb motiu, principalment de conductes incíviques, problemes de convivència i les molèsties per el soroll
- L'àmbit que concentra un major nombre de queixes és Espai públic, amb un 29,21 %, seguit de Mobilitat amb un 13,26% i Convivència amb un 11,29%
- En relació a la temàtica de la queixa, principalment és la que es dona al voltant de l'Espai públic (manteniment de la ciutat en paviments i zones verdes, neteja i

recollida de residus, obres i platges), la mobilitat (autobusos, RENFE...), incivisme i mal funcionament o mala atenció en els serveis.
- De les queixes a les que s'ha donat resposta, en un 70% ha estat dintre del termini de 30 dies
- El nivell de satisfacció en la gestió de les queixes supera la línia dels 2,5 i es manté en els mateixos paràmetres que anys anteriors, tot i que el 55% considera que la seva queixa no ha estat resolta

Línies de treball

TRANSPARÈNCIA

- Realització d'una autoavaluació del compliment dels requeriments de transparència activa
- Increment del compliment de la transparència activa a partir del compliment del 95% dels ítems del Portal de transparència de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) en l'autoavaluació.
- Millora qualitativa en la presentació de la informació: més clara, més visual...
- Seguiment global de tots els ítems de l'ajuntament de forma semestral
- Aprofitar totes les possibilitats d'automatització de presentació de la informació
- Increment global en 15 punts del compliment dels ítems de transparència dels set ens vinculats

DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

- Millora dels temps de resposta
- Resposta en temps del 90% de les sol·licituds.
- Transformar el procediment de sol.licitud d'accés a al Informació pública (SAIP) sota els paràmetres de la comunicació clara, com a experiència pilot del treball global de la comissió i de la comissió sectorial de Comunicació clara.

DADES OBERTES

- Establir una mínima estratègia de Dades Obertes. Per a aquesta acció es necessita la concurrència d'altres departaments, sobretot Sistemes d'informació

CARTES DE SERVEIS

- Aprovar i publicar 7 noves Cartes de Serveis

BONES PRÀCTIQUES

- Manteniment i actualització de les Bones pràctiques publicades
- Publicació de les noves bones pràctiques que es vagin creant

SISTEMA D'INTEGRITAT

- Revisió del Codi d'Ètica i Bon govern i el seu Reglament per si cal modificar-los

- Difondre el codi d'ètica i bon govern a través de la Intranet municipal
- Redactar la proposta de Reglament de funcionament del sistema intern d'informació, del qual la CEBG n'és la Comissió redactora
- Trobar suport extern per a la revisió del Pla de Mesures Antifrau i la seva matriu de riscos
- Estudiar al possibilitat d'oferir el servei de Mediació administrativa
- Forma part de la comissió de redacció de l'Ordenança de Mediació administrativa, si s'escau

SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Tractament i resposta de les queixes

- Reforçar la necessitat d'ús generalitzat del circuit general de queixes de l'Ajuntament per part de tots els serveis i departaments municipals
- Reduir el temps de resposta de les queixes.
- Respondre en temps en un 90% de les queixes.

Tractament i resposta dels suggeriments

- Utilitzar un sistema de seguiment i recull de tots els suggeriments que arriben a la bústia, d'una forma sistematitzada
- Respondre el 100% dels suggeriments en un termini màxim de 30 dies

Tractament i resposta de les incidències que no són d'Espai públic

- Respondre i derivar el 100% de les incidències en un termini màxim de 15 dies

ALTRES

- Assistència a Congressos i Jornades que s'organitzin en l'àmbit del Govern Obert
- Participar i divulgar el treball que es duu a terme a Vilanova i la Geltrú quan se'ns demani
- Participar en grups de treball

Annexos

Annex 1: Resultats de l'enquesta sobre el coneixement del Codi d'ètica i bon govern

- La primera constatació és que únicament ha respost l'enquesta un 18,14% del total de persones a les que se'ls va enviar la invitació a respondre l'enquesta.
- De les persones que han respost, moltes no coneixen ni el codi (45%), ni la Comissió (46%), ni la informació publicada al web (38%).
- Les persones que coneixen el Codi tenen una mitjana d'edat superior a les que no el coneixen, i també porten més anys treballant a l'Ajuntament/ens.
- El nivell de coneixement del Codi d'Ètica segons el gènere no és una dada significativa, ja que és similar.
- Tant el Codi com la Comissió són més coneguts per les persones que treballen a l'Ajuntament que no pas les que treballen als ens vinculats, (19 punts superiors en el cas de la Comissió i 16 punts més en el cas del Codi)
- Hi ha una bona valoració tant del Codi d'Ètica com de la Comissió: 7 punts sobre 10.
- Un 80% no ha accedit mai al contingut sobre Ètica publicat a la web municipal, perquè no el coneixen o perquè, tot i coneixent-lo, no n'ha consultat el contingut.
- La majoria de les persones (53%) no sabria com fer arribar la informació a la Comissió, davant d'un dilema ètic. Del 47% que si que sap com fer-ho arribar, no tothom ho faria efectiu. Del total de persones enquestades, només un 31% saben com poden actuar davant d'un dilema ètic i estan disposades a fer-ho.
- Els motius pels quals no es comunicaria a la Comissió son que desconeix què es faria amb la informació, té desconfiança en el procés, té por a possibles represàlies o no confia en que produeixi cap canvi.
- Els homes tenen majoritàriament una percepció del nivell d'ètica i integritat (6,77) superior al de les dones (5,56), i estan més disposats a donar a conèixer els seus dilemes ètics a la Comissió (76% enfront el 63%). Aquestes dades ens fan pensar que tenen un major nivell de confiança en el sistema d'integritat de l'Ajuntament que no pas les dones.
- Les persones més joves i amb menys anys de treball a l'Ajuntament/ens tenen una percepció d'un nivell d'ètica i integritat més elevada: les persones tenen una percepció d'un nivell d'ètica i integritat inferior a 5 tenen una mitjana d'edat superior (61) i amb més anys de treball a l'Ajuntament/ens (15) que les que tenen una percepció amb puntuacions de 5 i superiors.

- De les persones que han respost, tenen una major percepció d'integritat de la seva empresa les que treballen a ICVSAM i l'IMET, seguides de les que treballen a l'IPAC i a la Companyia d'Aigües.

- En relació a la comparació amb els resultats de l'enquesta de 2016 veiem que:

    - El percentatge de participació s'ha incrementat en 7 punts (el 2016 va ser del 11,13% i actualment ha estat del 18,14%

    - Ha disminuït en 10 punts el coneixement del Codi d'Ètica i Bon Govern

    - Es manté gairebé igual el nivell de coneixement de la Comissió d'Ètica

    - Tot i així ha incrementat lleugerament la valoració del Codi d'Ètica i més encara de la Comissió.

    - Hi ha més persones que coneixen que hi ha informació al web però no l'han consultada, i disminueix el percentatge d'aquelles persones que l'han consultat. El desconeixement de l'existència de l'apartat del web sobre Ètica i Bon Govern ha baixat en tres punts

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Contacte

Servei de Govern Obert

Àrea d'Alcaldia-Presidència
Carrer del Col·legi, 28
08800 Vilanova i la Geltrú
93814 00 00 / Extensió 2566