

Infoparticipa: Guia per a l'eficàcia comunicativa

El repte de la comunicació en l'àmbit de la
transparència: el dret a entendre

2022

Introducció

Amb l'objectiu de millorar el grau de llegibilitat en el procés de creació, gestió, organització i transmissió de la informació publicada als webs institucionals, i per contribuir a la “claredat” i “comprensibilitat” que determina la Llei 19/2014, del 29 de desembre, sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern a l'apartat 3 del preàmbul, quan es diu que s'ha de garantir “el seu fàcil accés, consulta i comprensió”, presentem aquesta guia amb la finalitat d'ajudar a crear un millor sentit de comunitat al voltant de la transparència, tenint en compte l'asimetria i desequilibri de recursos a l'hora d'assumir els canvis tecnològics i organitzatius que suposa la gestió comunicativa de la transparència. La implementació dels principis d'aquesta guia ha d'anar necessàriament acompanyada d'un assessorament el més individual possible, que tingui en compte cada cas concret a partir de l'aplicació dels criteris generals establerts.

Jerarquitzar l'arbre de continguts a partir de tres elements: la institució, el municipi i la ciutadania

Ha de ser descriptiu. Organització dels continguts amb denominacions comprensibles. Poques seccions a la part superior del menú. Agrupació en categories en cascada a partir de l'agrupació superior.

Cal evitar, sobretot en els primers nivells, el vocabulari tècnic. La pàgina d'inici ha de fer possible en un clic tenir accés a les gestions més utilitzades per la ciutadania i, amb no més de dos clics, a tràmits, govern, agenda i contractació des de les diferents seccions del menú.

2. Qui és qui

Càrrecs electes

En un sol espai i de forma individualitzada: nom, cognoms, foto, partit polític, retribucions, declaracions de béns i d'activitats (en el moment de prendre possessió i en finalitzar), agenda, contacte, articles i xarxes socials. Fotos-fitxa dels membres del Govern, amb un perfil sonor de la seva veu.

Govern/oposició

Cal informar de forma clara, preferentment a l'espai "Organització", de quins partits polítics i els seus representants formen part del Govern i quins són a l'oposició.

L'agenda dels càrrecs electes

Què ha de contenir a partir d'explicar els criteris que es fan servir i la normativa legal.

Reunions amb entitats, grups d'interès, agents econòmics, culturals i socials, càrrecs d'altres institucions, partits polítics i altres activitats i esdeveniments de caràcter públic destacats, debats, conferències...

Reunions del Ple i de la Junta de Govern, de comissions informatives i de representants dels partits polítics amb representació.

2. Qui és qui

Intervencions en mitjans de comunicació per la importància que poden tenir de retiment de comptes i d'explicació d'acords o posicionaments polítics davant de certs esdeveniments.

Assistència a actes ciutadans de representació.

Els actes i reunions amb entitats i particulars s'han de publicar respectant la protecció de les dades personals de les persones assistents.

No ha d'incloure reunions de treball intern.

2. Qui és qui

Despeses de representació

Cal publicar en el mateix espai de les dades de cada càrrec electe les despeses de representació fetes en format reutilitzable.

Assignacions a partits polítics i/o coalicions electorals

A l'espai assignat als partits polítics, cal publicar la quantitat econòmica que reben de la institució, preferentment en format reutilitzable i anualment.

3. L'acció de govern

Acords òrgans de govern

Cal publicar, i sempre actualitzats, els acords de tots els òrgans de govern.

En especial, dels acords del Ple se n'ha de fer un resum periodístic i gràfic els dies posteriors a la reunió. Aquest resum ha d'incloure les votacions, les intervencions dels portaveus dels grups municipals i declaracions, si s'escau.

També s'ha de fer informació i seguiment de les mocions aprovades.

Retiment de comptes continuat de l'execució del pressupost i del Pla de govern, amb dades i amb llenguatge planer.

Gestió de les queixes, suggeriments, aportacions i agraïments. Aquesta informació es recomana publicar-la en format reutilitzable.

4. Informació econòmica

El pressupost. L'aprovació i la representació gràfica i seguiment de l'execució. Les inversions i el seguiment amb geolocalització.

Les execucions trimestrals, l'endeutament, els informes d'estabilitat, el compte general i altres d'aquesta temàtica s'han d'incloure sempre en aquest espai i, si la informació està ubicada al portal, s'ha d'enllaçar.

Creació d'un espai al web sobre informació econòmica, que ha d'incloure:

Text introductori que expliqui el significat dels diferents conceptes del pressupost: traduir què vol dir capítol 1, què vol dir “despeses financeres”, etc., quina és la càrrega dels impostos a la partida d'ingressos?... quina és la càrrega de “personal” a la partida de “despeses”.

5. Informació contractual

Contractes, convenis i subvencions

Informació dels contractes amb representació gràfica, les empreses, els particulars. Enllaç a les plataformes de contractació per a la informació tècnica sobre les licitacions i els processos de contractació. Informació per als licitadors no adjudicataris sobre l'empresa a la qual s'ha adjudicat el contracte.

Creació d'un espai al web que, sota el nom d' "informació contractual", ha d'incloure:

Pàgina resum que identifiqui els contractes quantitativament més importants (import adjudicat), amb el nom de l'entitat, empresa o persona adjudicatària, i una descripció intel·ligible del servei prestat, a més de la data d'adjudicació i de finalització.

6. Informació dels serveis

L'espai de cada regidor/a és el fil conductor per explicar les responsabilitats i els serveis

L'espai d'explicació detallada de cada servei que es presta ha d'incloure què s'ofereix, on trobar el servei, el nom i el contacte de la persona responsable a nivell tècnic, amb una foto i una fitxa del seu currículum, i altres documents vinculats (normativa, documents concrets —per exemple matriculació escoles— campanyes informatives, dades, memòries i la carta de serveis). També ha d'incloure els equipaments corresponents i un resum econòmic de la gestió de l'equipament o el servei.

7. Govern obert

Cal reorientar la informació i la visualització de les eines de participació ciutadana.

Participació ciutadana

S'ha de tendir a promoure consultes digitals. Fer-ne difusió per àmbits i, sobretot, promoure el retorn dels resultats de la participació i el seguiment de la realització.

La retroacció amb la ciutadania ha de tenir tot el protagonisme i aquesta ha de poder fer el seguiment de la realització de les propostes guanyadores en qualsevol consulta o procés participatiu.

8. El dret d'accés a la informació pública

Sol·licitud d'informació que no es troba publicada en obert al web.

Text explicatiu sobre el principi legal que ho fonamenta. Cal facilitar-ne l'enllaç i fer informes sobre les peticions i la seva resolució, en format reutilitzable.

La ubicació ha de ser en un espai propi, ben assenyalat.

9. Dades en obert

Difusió de conjunts de dades en format normalitzat, estandarditzat i reutilitzable.

Totes les dades s'han de mostrar segregades per sexe, amb resums comprensibles.

10. L'actualitat

Informacions, notícies, documents, sempre actualitzats i amb històric, i redactats amb criteris periodístics. Donar el rol que li correspon a l'oposició en la seva funció de control de la gestió del govern, sense fer partidisme. Evitar frases llargues (no més de 30 paraules), tecnicismes innecessaris i referències normatives. Cal subratllar les paraules clau.

Els textos han d'anar dividits en paràgrafs de no més de 5 línies. Les informacions amb xifres, cal presentar-les amb gràfics o taules.

El títol ha de tenir 1 o 2 línies i un text de 3 línies (amb un clic s'ha de desplegar el text sencer de la notícia).

Cal fer el resum periodístic curt dels acords dels plens municipals amb recursos i símbols que ajudin a comprendre'ls.

Cal emprar sempre un llenguatge no sexista, que visibilitzi dones i homes en el text sempre que sigui possible. S'han de fer servir els neutres si el context ho requereix i no s'ha d'abusar de les dobles formes.

Recomanacions generals

- ▶ **No abuseu dels tutorials.**
- ▶ **Incorporeu introduccions de resums** en forma periodística dels textos administratius.
- ▶ **Fugiu dels tecnicismes administrativistes** no intel·ligibles per a la majoria dels ciutadans, busqueu sinònims més freqüents en el llenguatge comú (què volen dir “subrogació del contracte” o “perfil del contractant”).
- ▶ **Incorporeu recursos audiovisuals i símbols universals. Resums gràfics.** Àudios i vídeos breus de no més de 40 segons.
- ▶ Faciliteu **l'accés a la descàrrega** de textos i altres documents audiovisuals.
- ▶ Faciliteu tota la **informació possible** i que no vulneri cap dret fonamental, **en obert i en format reutilitzable**.
- ▶ **Interactueu més amb la ciutadania** mitjançant una participació ciutadana efectiva i amb la retroacció necessària amb eines de fàcil accés.
- ▶ **Reduïu tràmits administratius** i promoueu la cultura digital.
- ▶ **Fomenteu tecnologies** per emmagatzemar i compartir dades de forma segura.
- ▶ **Legitimeu l'ús de dades** generades per la ciutadania i doneu-los-hi valor per a la definició de polítiques públiques.
- ▶ **Vetlleu perquè el circuit intern de revisió de textos** no contradigui els criteris periodístics bàsics.
- ▶ **Diferencieu sempre l'opinió de la informació.**