LLEI 4/2011, DE 31 DE MARÇ, DE LA BONA ADMINISTRACIÓ I DEL BON GOVERN DE LES ILLES BALEARS[1]

(BOIB núm. 53, de 9 d'abril de 2011)

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

El model genèric d'administració pública a Espanya ha experimentat al llarg dels últims temps diferents canvis, alguns dels quals han estat d'una destacable transcendència. S'ha passat d'un tipus d'organització especialment preocupada per la imparcialitat i l'aplicació objectiva de la llei i per la preservació de l'ordre públic i del jurídic, a un altre, principalment en les tres darreres dècades, més centrat en el desenvolupament de nous serveis en el marc de l'estat del benestar, atès el volum de necessitats, cada vegada més gran, que la ciutadania espera que els poders públics solucionin.

L'augment de recursos disponibles a aquests efectes i l'ampliació dels límits de l'acció pública han fet necessària una atenció més gran sobre l'eficàcia i l'eficiència de la manera de fer de les organitzacions, com també la introducció d'una nova cultura en la gestió dels serveis. A la vegada, s'ha produït una profunda reflexió sobre el paper dels directius i les directives públics i dels líders polítics en aquest nou espai, en un món més obert i globalitzat, en què tot és més proper i, al mateix temps, més complex, amb una ciutadania més exigent a la recerca d'una legitimació social que va més enllà de la que proporciona la mera existència i el funcionament dels mecanismes institucionals, democràtics i de l'acció de govern.

A més, i simultàniament, aquestes tres dècades han estat el marc temporal en què s'han produït dues altres transformacions: d'una banda, el desenvolupament de l'estat de les autonomies, amb una descentralització del poder polític, que ha significat la creació de les administracions de les comunitats autònomes i el traspàs de competències tan rellevants com ara les de salut i les d'educació als nous governs territorials; de l'altra, la incorporació activa en la Unió Europea, amb cessió de determinades competències al nou conjunt comunitari i amb una nova dimensió política, econòmica i social.

Aquesta darrera realitat de grans canvis competencials entre els diferents nivells de govern, la dèbil implantació del model gerencial aconseguida en molts àmbits institucionals hipotecats per poderoses inèrcies estructurals, com també la forta crisi econòmica i de valors patida en els darrers mesos i amb arrels en els darrers anys,

[1] Aquesta Llei s'ha vist afectada per les disposicions següents: Llei 16/2016, de 9 de desembre, de creació de l'Oficina de Prevenció i Lluita contra la Corrupció a les Illes Balears (BOIB núm. 157, de 15 de desembre de 2016); Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears (BOIB núm. 15, de 2 de febrer de 2019); Llei 2/2024, d'11 d'abril, de creació del Registre de Transparència i Control del Patrimoni i de les Activitats dels Càrrecs Públics de les Illes Balears (BOIB núm. 51, de 18 d'abril de 2024); Decret llei 3/2024, de 24 de maig, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears (BOIB ext. núm. 71, de 28 de maig de 2024), i Llei 7/2024, d'11 de desembre, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears (BOIB ext. núm. 162, de 13 de desembre de 2024).

obliguen a subratllar accions i principis avui encara vàlids i a apuntar-ne altres de nous per afrontar amb èxit un canvi definitiu, que permeti passar del model netament burocràtic originari a un altre de gerencial i de governança, en la nostra administració i la nostra acció de govern.

Els canvis que s'han desenvolupat fins ara han estat iniciatives de caire divers, però principalment de tipus estratègic, de nous drets, de valors i de principis, com també organitzatius i tecnològics, amb equivalents de caràcter legislatiu.

II

L'article 14 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, després de la reforma duta a terme mitjançant la Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, defineix com a dret dels ciutadans i de les ciutadanes de les Illes Balears en relació amb les administracions públiques, entre d'altres i sens perjudici del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, el dret a una bona administració i a l'accés als arxius i registres administratius de les institucions i administracions publiques de les Illes Balears, dret que, assenyala, haurà de ser regulat per una llei del Parlament de les Illes Balears.

Així mateix, l'article esmentat defineix el dret de la ciutadania a gaudir de serveis públics de qualitat i que les administracions públiques de les Illes Balears tractin els seus assumptes de manera objectiva i imparcial i en un termini raonable, i també a accedir a la funció pública en condicions d'igualtat i segons els principis constitucionals de mèrit i capacitat.

L'article 15 reconeix igualment el dret dels ciutadans i de les ciutadanes de les Illes Balears a participar de manera individual o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural i social de la comunitat autònoma, com també en els assumptes públics, en condicions d'igualtat, directament o per mitjà de representants, en els termes que estableixen la Constitució, el mateix Estatut i les lleis.

Cal destacar que al llarg de l'Estatut hi ha referències expresses a la qualitat dels serveis en els àmbits de la justícia, l'educació i la salut, entre d'altres.

III

El dret a una bona administració, és a dir, a la presència i al desplegament del conjunt de principis, eines, estratègies i instruments que dirigeixen l'actuació de l'administració cap a la ciutadania, ha estat objecte d'una regulació que ha suposat uns nivells d'exigència cada vegada més alts i que, avui en dia, ens parla al mateix temps de la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics.

En l'àmbit europeu, el Tractat de Lisboa de 13 de desembre de 2007 reconeix els drets, les llibertats i els principis enunciats en la Carta dels Drets Fonamentals de 7 de desembre de 2000, adaptada el 12 de desembre de 2007 a Estrasburg, i proclama que la dita carta té el mateix valor jurídic que els tractats.

L'article 41 de la Carta estableix el dret a una bona administració, definit com el que tota persona té respecte del fet que les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió tractin els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i en un termini raonable. Aquest dret inclou, en particular, el de tota persona a ser oïda abans que es prengui en contra seu una mesura individual que l'afecti desfavorablement; el de tota persona a accedir a l'expedient que l'afecti, dins el respecte dels interessos legítims de la confidencialitat i del secret professional i comercial, i l'obligació que incumbeix a l'administració de motivar les seves decisions. Igualment, el dret a una bona

administració es tradueix en el fet que tota persona té dret a la reparació per la Unió dels danys causats per les seves institucions o els seus agents en l'exercici de les seves funcions, de conformitat amb els principis generals comuns als drets dels estats membres, com també a adreçar-se a les institucions de la Unió en una de les llengües dels tractats i a rebre una resposta en aquesta mateixa llengua.

L'article següent, el 42, reconeix el dret de tot ciutadà o ciutadana de la Unió i de tota persona física o jurídica que resideixi en un estat membre o hi tingui el domicili social a l'accés als documents de les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió, sigui quin sigui el seu suport.

En l'àmbit de l'Administració General de l'Estat (AGE) i com a legislació bàsica, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en la redacció de l'article 3 va recollir al seu moment un seguit de principis (els d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, com també els de cooperació i col·laboració, d'eficiència i servei a la ciutadania i de transparència i de participació) que varen fixar reptes emprenedors en aquells temps però que encara avui continuen molt presents i vius en l'activitat pública.

Posteriorment, l'article 3 de la Llei 6/1997, de 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'AGE, va precisar i renovar els principis esmentats, aquesta vegada amb més atenció a les demandes de la ciutadania, en dos blocs: un d'organització (jerarquia, descentralització funcional, desconcentració funcional i territorial, economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans a les finalitats institucionals, simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania i coordinació) i un altre de funcionament (eficàcia en el compliment dels objectius fixats, eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics, programació i desenvolupament d'objectius i control de la gestió i dels resultats, responsabilitat per la gestió pública, racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió, servei efectiu a la ciutadania, objectivitat i transparència de les actuacions administratives i cooperació i coordinació amb la resta d'administracions públiques).

D'altra banda, l'article 4, amb l'epígraf "Principi de servei als ciutadans", inclou una referència expressa a la millora contínua dels procediments, els serveis i les prestacions públiques, d'acord amb les polítiques fixades pel Govern i tenint en compte els recursos disponibles, i determina respecte d'això les prestacions que proporcionen els serveis estatals, els seus continguts i els corresponents estàndards de qualitat. Entre d'altres, destaca l'obligació de mantenir actualitzats i a disposició de la ciutadania, en les unitats d'informació corresponents, l'esquema de la seva organització i la dels organismes dependents, com també les guies informatives sobre els procediments administratius, els serveis i les prestacions aplicables en l'àmbit de la competència del ministeri respectiu i dels seus organismes públics.

El Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat, és una fita destacable en aquest recorregut, atès que té per objecte definir l'espai comú per a la millora de la qualitat en l'AGE i regular els aspectes bàsics dels programes que la integren. Aquests programes, que tenen per objecte fomentar la transparència mitjançant la difusió pública del nivell de qualitat oferta a la ciutadania, són els d'anàlisi de la demanda i d'avaluació de la satisfacció dels usuaris dels serveis, de cartes de serveis, de queixes i

suggeriments, d'avaluació de la qualitat de les organitzacions, de reconeixement i de l'Observatori de la Qualitat dels Serveis Públics.

La creació de l'Agència d'Avaluació de Polítiques i Qualitat dels Serveis del Govern d'Espanya, mitjançant el Reial Decret 1418/2006, d'1 de desembre, és una referència inexcusable en aquest àmbit. En el preàmbul d'aquest reial decret es manifesta que els organismes internacionals i les administracions públiques dels països més avançats comparteixen línies similars de reforma en matèria de gestió pública. La gestió orientada a resultats, el desenvolupament d'indicadors per mesurar eficàcia, eficiència i qualitat, l'enfortiment dels mecanismes de seguiment i control del compliment d'objectius, juntament amb l'ús de l'avaluació, són alguns dels trets bàsics que, entre d'altres, configuren aquesta nova gestió pública.

La Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, orientada a la simplificació i la reducció de càrregues administratives, que va ser aprovada en el marc de l'estratègia de Lisboa, dóna resposta a un dels puntals de la Unió Europea (la llibertat d'establiment i de circulació de serveis dins la comunitat) consagrat en el Tractat de la Comunitat Europea de 1957. Per a la transposició d'aquesta directiva europea a l'ordenament jurídic espanyol es va aprovar la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i al seu exercici. Mitjançant aquesta llei s'incorpora el contingut de la directiva en la legislació espanyola, a l'efecte d'impulsar la millora de la regulació del sector de serveis reduint les traves injustificades o desproporcionades a l'exercici d'una activitat de serveis i proporcionant un entorn més favorable i transparent als agents econòmics que incentivi la creació d'empreses i generi guanys en eficiència, productivitat i ocupació en les activitats de serveis, a més de l'increment de la varietat i la qualitat dels serveis disponibles per a empreses i per a la ciutadania.

Per la seva banda, la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, assenyala en l'exposició de motius que el millor servei a la ciutadania constitueix la raó de les reformes que després de l'aprovació de la Constitució s'han fet a Espanya per configurar una administració moderna que faci del principi d'eficàcia i d'eficiència el seu eix vertebrador, sempre amb la mirada posada en la ciutadania. Aquest servei constitueix també la principal raó de ser de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, que tracta, a més, d'estar adaptada a l'època actual. En consonància amb aquesta declaració, l'article 4 de la llei recull els principis generals per utilitzar les tecnologies de la informació, entre els quals cal destacar el principi de simplificació administrativa, pel qual es redueixen de manera substancial els temps i terminis dels procediments administratius i s'aconsegueixen una eficàcia i una eficiència més grans en l'activitat administrativa, i el principi de transparència i publicitat del procediment, pel qual l'ús de mitjans electrònics ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives.

En l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, l'article 34 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, estableix com a principi general que ha d'informar els drets dels ciutadans i de les ciutadanes el fet que l'actuació administrativa ha de procurar, entre d'altres, vetllar per la millora contínua dels serveis i de les prestacions públiques mitjançant models de gestió orientats a la innovació i a l'avaluació dels resultats pels usuaris i per les usuàries. Així mateix, l'article 36 reconeix el dret de la

ciutadania respecte del fet que tots els òrgans i totes les unitats administratives integrants de l'Administració de la comunitat autònoma tractin els seus assumptes de manera imparcial i equitativa, sense dilacions indegudes.

Especialment rellevant és l'article 39 de la llei esmentada, el qual recull el dret de la ciutadania a la qualitat dels serveis públics i, en concret, a exigir els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics establerts pels òrgans competents. A més, disposa com a obligació del Govern de les Illes Balears l'adopció d'algun dels models reconeguts i existents en relació amb l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, per tal que els òrgans de l'administració puguin autoavaluar, periòdicament, la seva activitat.

En un àmbit més concret, el mateix article preveu la possibilitat que el Govern estableixi premis o un altre tipus d'incentius per promoure entre els seus òrgans la millora contínua de la qualitat dels serveis. Finalment, cal destacar les referències al dret de petició; als suggeriments o queixes relatius al funcionament dels serveis públics; a la relació de la ciutadania amb l'administració per vies informàtiques o telemàtiques, especialment quant a la tramitació total o parcial dels procediments i la comunicació directa amb els òrgans i les unitats administratives, així com la formulació de sol·licituds i altres manifestacions; i a la necessitat de mantenir actualitzat l'inventari dels procediments administratius de la seva competència, com també la seva publicació anual.

L'Acord del Consell de Govern de 8 de maig de 2009 per impulsar la simplificació i la reducció de càrregues administratives a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i l'Acord del Consell de Govern de 18 de desembre de 2009 pel qual s'aprova la implementació del sistema de gestió per processos de la comunitat autònoma de les Illes Balears, són dos clars exemples d'aquesta tendència de regulació com a suport d'una bona administració en el marc de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

IV

Al mateix temps que es desenvolupa aquest concepte de bona administració, tal com encarrega l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, no es pot perdre l'ocasió per avançar cap a un espai complementari i imprescindible com és el de la potenciació i la consolidació de la qualitat democràtica en allò que té a veure amb l'exercici de l'acció de govern, és a dir, el que s'anomena bon govern, tot allò relacionat amb una manera d'actuar dels líders polítics de les institucions públiques de conformitat amb referències jurídiques, morals o ètiques. Aquesta manera exigent d'actuar valora, a més dels mateixos protagonistes de l'acció de govern, les organitzacions públiques i els programes i projectes que desenvolupen.

La seva rellevància rau en el fet que els poders públics desenvolupen un paper decisiu en els països democràtics, entre altres aspectes, com a garantia d'igualtat i de solidaritat i com a defensors de l'estat de dret, d'una manera estrictament lligada a la confiança que la ciutadania hi diposita.

Per tal que el vincle entre poders públics i confiança de la ciutadania es consolidi i maduri, els governs més avançats es doten de mitjans materials i legals i de valors i mecanismes que faciliten la bona manera de fer i el control dels responsables públics.

S'ha de tenir en compte que la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics i la qualitat democràtica, en allò que té a veure amb l'exercici de l'acció de govern, són

un dret de la ciutadania, de manera que correspon als poders públics vetllar perquè aquest dret sigui real i efectiu.

En els últims temps, aquest posicionament s'ha traduït a Espanya en diferents iniciatives, entre les quals es troben la generació, la publicació i l'impuls de codis ètics basats en els millors exemples d'austeritat i honestedat, com també de transparència i responsabilitat, de les diferents organitzacions publiques i privades, així com la millora de la rendició de comptes, mitjançant l'impuls de la cultura de l'avaluació del disseny, el desenvolupament i els resultats i efectes de les intervencions públiques.

En aquest sentit són referents, en l'àmbit estatal, el Codi del bon govern dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, aprovat per l'Ordre APU/516/2005, de 3 de març, i les actuacions i els programes de l'Agència Estatal d'Avaluació i Qualitat (AEVAL) quant a la millora de la rendició de comptes mitjançant l'avaluació de les polítiques públiques.

La Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, així com el seu desplegament normatiu, mitjançant el Reial Decret 432/2009, de 27 de març, constitueixen un avenç en el procés de reforçar la dimensió ètica en l'actuació dels màxims responsables de l'AGE i d'establir un nou règim de gestió i control dels conflictes d'interessos dels membres del Govern d'Espanya i dels seus alts càrrecs, d'acord amb les directrius elaborades en aquesta matèria per l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic i amb les mesures que han adoptat els països del nostre entorn cultural amb polítiques més avançades en aquesta matèria.

En l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears cal destacar la disposició addicional divuitena de la Llei 25/2006, de 27 de desembre, de mesures tributàries i administratives, que regula la transparència i el control dels càrrecs públics de les Illes Balears i crea la denominada Oficina de Transparència i Control del Patrimoni de Càrrecs Públics de les Illes Balears. D'altra banda, paral·lelament, hi ha el Registre de Patrimoni, creat per mitjà de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, la regulació i el funcionament del qual desplega el capítol III del Decret 250/1999, de 3 de desembre, pel qual es va aprovar el Reglament d'incompatibilitats dels membres del Govern i alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, modificat pel Decret 126/2005, de 16 de desembre.

Obrint el marc de referència en l'àmbit europeu, l'article 15 del títol II del Tractat de Funcionament de la Unió Europea (versió consolidada un cop introduïdes les modificacions del Tractat de Lisboa) estableix que, a fi de fomentar una bona governança i de garantir la participació de la societat civil, les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió han d'actuar amb el màxim respecte possible al principi d'obertura, especialment, en aquest cas, de les dades i la informació pública rellevant per a la societat. En consonància amb aquest fet, les sessions del Parlament Europeu han de ser públiques, com també les del Consell en què es deliberi i voti sobre un projecte d'un acte legislatiu.

Aquest article estableix que qualsevol ciutadà de la Unió, així com qualsevol persona física o jurídica que resideixi o tingui el seu domicili social en un estat membre, tenen dret a accedir als documents de les institucions, dels òrgans i dels organismes de la Unió, sigui quin sigui el seu suport. Així mateix, cadascuna de les institucions, els òrgans o els organismes ha de garantir la transparència dels seus

treballs i ha d'elaborar disposicions específiques en el seu reglament intern sobre l'accés als seus documents. A Espanya hi ha diverses institucions que han emprès iniciatives de catalogació per reutilitzar dades d'interès públic.

També cal destacar la millora de la regulació i la política de millora constant de la qualitat de les normes, de simplificació i d'adequació de la legislació i de revisió de l'impacte de la dita legislació en la societat, com a característica d'un bon govern. Això implica la creació d'un marc regulador de qualitat que contribueixi al creixement econòmic i a la productivitat per mitjà de la reducció dels costs innecessaris i de l'eliminació d'obstacles.

D'altra banda, la millora de la regulació es refereix tant a la qualitat de les lleis com a la qualitat de la intervenció administrativa, amb la racionalització d'aquesta última i l'ajust al que és necessari per garantir la protecció dels interessos generals. En aquest marc d'actuació, s'hi ha de situar l'anàlisi d'impacte normatiu de la legislació en la societat mitjançant un estudi rigorós de les conseqüències d'aplicar una determinada norma, com també les possibles alternatives a aquesta norma i les conseqüències econòmiques derivades de la seva aplicació, tot aportant la informació necessària a partir de l'anàlisi d'alternatives, objectius i impactes per justificar la proporcionalitat d'una norma.

En aquest sentit, en la comunicació de la Comissió al Consell i al Parlament Europeu de 16 de març de 2005 'Legislar millor per potenciar el creixement i l'ocupació en la Unió Europea', la Comissió ja recomanava que tots els estats membres establissin estratègies per legislar millor i, en particular, sistemes nacionals d'avaluació d'impacte que permetessin determinar les conseqüències econòmiques, socials i mediambientals d'una norma, com també les estructures de suport adaptades a les seves circumstàncies.

En relació amb aquest enfocament de l'activitat legislativa, el Govern espanyol va aprovar el Reial Decret 1083/2009, de 3 de juliol, pel qual es regula la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu.

La consolidació de la qualitat democràtica en l'acció de govern es completa amb la necessitat de rendició de comptes i d'avaluació de polítiques públiques. El Reglament (CE, Euratom) núm. 1605/2002 del Consell, de 25 de juny de 2002, pel qual s'aprova el Reglament financer aplicable al pressupost general de les comunitats europees, en la referència als principis de bona gestió i eficiència, introdueix la realització d'avaluacions prèvies i posteriors sobre programes i activitats que ocasionin despeses importants. Igualment, l'Agència Estatal d'Avaluació i Qualitat (AEVAL), en la Carta de compromisos amb la qualitat de les administracions públiques espanyoles, recomana l'avaluació dels programes i les polítiques públics com a instrument imprescindible per poder adequar l'actuació del Govern i de l'administració a les necessitats socials i per determinar el grau d'eficàcia i de satisfacció de la ciutadania amb les polítiques implementades.

V

Aquesta llei es desenvolupa en un títol preliminar i tres títols més, 51 articles, tres disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i cinc disposicions finals.

El títol preliminar, format per tres articles, recull l'objecte, l'àmbit d'aplicació i els principis generals de la bona administració i del bon govern.

El títol I comprèn les normes relatives a la bona administració.

El capítol I ("Accessibilitat, administració electrònica i simplificació") inclou tres seccions.

La secció 1a ("Accessibilitat i ciutadania") reconeix a la ciutadania el dret a la informació administrativa i les vies d'accés a aquesta informació a través de mitjans electrònics, amb respecte als principis d'igualtat i universalitat i de conformitat amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal. També s'hi regulen els drets d'accés a arxius i registres i el dret a la participació ciutadana, el qual es configura com un deure per a l'administració pública en la seva promoció i impuls, com també en l'establiment de les vies de relació directa i els mecanismes de participació mitjançant les noves tecnologies.

La secció 2a ('Administració electrònica') garanteix, en primer lloc, el compliment de l'esmentada Llei 11/2007, d'accés electrònic, de manera que aquest dret de la ciutadania es constitueix com un deure per a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, la qual n'haurà de prioritzar l'aplicació. Així mateix, aquesta secció preveu el desplegament reglamentari de la seu electrònica, la creació de registres electrònics, la promoció de la generalització de l'expedient electrònic com a alternativa a l'expedient en paper i el sistema d'arxiu electrònic de documents, tot això amb la garantia del respecte a la legislació i a la normativa aplicables en matèria de protecció de dades de caràcter personal, seguretat i integritat. Finalment, aquesta secció estableix, per als òrgans col·legiats que hagi creat l'Administració de la comunitat autònoma, la utilització preferent dels mitjans electrònics per al seu funcionament intern.

La secció 3a ('Simplificació administrativa') recull la referència, desenvolupada després, a la política de millora constant de la qualitat de les normes. Així mateix, aquesta secció reitera l'obligació, que ja preveuen diverses lleis estatals i autonòmiques, de totes les entitats i els organismes de la comunitat autònoma de les Illes Balears de confeccionar l'inventari dels procediments administratius de la seva competència, com també el deure de mantenir-los constantment actualitzats i publicar-los en la pàgina web institucional. Seguidament, la secció fa referència a la gestió i la millora contínues dels processos, mitjançant l'estandardització d'aquests processos i la seva posterior revisió i redisseny per tal d'assolir millores en qualitat dels serveis.

Dins el marc de la simplificació administrativa, aquesta secció reconeix expressament el dret de les persones administrades a no aportar documentació que ja sigui en poder de l'administració i estableix com a complement el deure de les administracions públiques de garantir aquest dret de manera real i efectiva. Finalment, aquesta secció fa referència al grup d'impuls per a la simplificació i la reducció de càrregues administratives com a motor principal de les actuacions tendents a l'agilitació de tramitacions administratives.

El capítol II ('Transparència en la gestió') defineix aquest principi com a informador de tota actuació administrativa, principalment en matèria de contractacions. Aquest capítol regula específicament quatre supòsits en els quals el principi de transparència ha de tenir una aplicació especial per tal de controlar la tramitació a desenvolupar. Aquests supòsits són: contractació pública, gestió de serveis públics, convenis de col·laboració i règim d'ajuts i subvencions.

El capítol III ('Els sistemes de gestió i la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics') se subdivideix en quatre seccions. En les seccions 1a i 2a es regulen els sistemes de gestió organitzacional que s'han d'implantar en les conselleries i en els ens, els centres i les unitats de la seva competència per millorar l'eficàcia i l'eficiència de les organitzacions.

En les seccions 3a i 4a, la llei aprofundeix en els compromisos de servei que ha d'assumir l'administració, com també en el dret de la ciutadania a conèixer la informació bàsica d'un determinat servei, del conjunt de les seves característiques bàsiques, del temps de resposta i del sistema de queixes i suggeriments, mitjançant el sistema d'implantació de cartes ciutadanes. Es creen diverses modalitats de premis a la qualitat i les bones pràctiques com a sistema per promoure la millora de la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits i per distingir els organismes, les unitats i les persones que hi han contribuït en algun sentit.

El títol II ('El bon govern') s'estructura en dos grans capítols.

En la secció 1a ("Principis de bon govern") del capítol I ("Lideratge ètic i integrador"), s'hi enumeren els principis ètics i les regles de conducta que afecten les persones incloses en l'àmbit d'aplicació definit. En aquesta secció també es fa referència expressa a algunes obligacions que vinculen els governs en funcions per evitar actuacions que puguin condicionar o dificultar l'accés a la informació o el funcionament del govern entrant. Finalment, cal destacar l'impuls de la idea de governança per tal de garantir la integració dels eixos públic-privat-civil i local-global. La secció 2a, per la seva banda, regula el deure de dedicació exclusiva al càrrec públic.

El capítol II ('Transparència i acció de govern') torna a insistir, en la secció 1a, en la qüestió de la transparència, però des d'un punt de vista polític, entesa com el nivell d'accessibilitat de la ciutadania a la informació sobre tots els aspectes que afecten la gestió política. Per desenvolupar aquest punt, la llei imposa uns deures d'informació al Parlament per als nomenaments d'alts càrrecs, la informació sobre retribucions i declaracions d'aquests últims i l'obertura de dades per tal de millorar la transparència i generar valor en la societat.

En el marc d'aquest reconeixement explícit del principi de transparència com a puntal bàsic del bon govern, la secció 2a preveu la publicació de les formes de gestió de cada servei o activitat de l'administració. La qualitat normativa i la millora de la regulació són els principis informadors de la política legislativa, mitjançant l'avaluació prèvia de les normes i el seu impacte en la societat. També es garanteix que la informació obtinguda d'aquesta anàlisi ha d'estar a disposició de la ciutadania per afavorir la seva participació i perquè la conegui. La responsabilitat social que vincula l'administració autonòmica es regula també en aquesta secció, en el marc de la voluntat d'incorporar les preocupacions socials i ambientals a les seves relacions amb la ciutadania.

La secció 3a d'aquest capítol II preveu un sistema d'avaluació de polítiques públiques com a procés sistèmic d'observació, mesura, anàlisi i interpretació encaminat al coneixement d'una norma, un programa, un pla o una política, per arribar a un judici valoratiu basat en evidències per tal de millorar l'eficàcia del sector públic i perfeccionar la qualitat democràtica. Defineix els criteris que ha de seguir aquest sistema, l'abast de l'aplicació, les modalitats i els continguts, i també l'obligatorietat de registre i publicació.

Finalment, en el títol III ('Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears') es crea l'oficina esmentada amb la finalitat de coordinar i desenvolupar les accions d'avaluació en l'administració autonòmica, i també d'exercir, entre d'altres, les funcions de gestió del registre de les avaluacions que es duguin a terme tant de polítiques públiques com de qualitat de les organitzacions, de desenvolupament d'un observatori de la gestió pública i de la valoració de la ciutadania, i de fer el seguiment i l'avaluació del compliment de les mesures de transparència i integritat.

TÍTOL PRELIMINAR
DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Aquesta llei té per objecte establir les mesures i les línies d'actuació que permetin al Govern, a l'Administració de la comunitat autònoma i als ens del sector públic instrumental de les Illes Balears actuar de conformitat amb els principis i valors de la bona administració i del bon govern, en el context de millora contínua de la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics que es presten a la ciutadania i de la qualitat democràtica pel que fa als efectes de les intervencions públiques i a l'acció de govern.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Aquesta llei és aplicable al Govern de les Illes Balears, a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i als ens del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

2. Integren el sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears els ens que s'esmenten a continuació, sempre que estiguin sota la dependència de l'Administració de la comunitat autònoma o hi estiguin vinculats: els organismes autònoms, les entitats públiques empresarials, les societats mercantils públiques, les fundacions del sector públic i els consorcis.

3. Respecte de l'exercici dels serveis públics, les persones físiques o jurídiques privades que gestionin serveis públics mitjançant qualsevol de les modalitats de gestió de serveis públics previstes en dret, s'han d'ajustar al contingut d'aquesta llei.

Article 3. Principis generals

Són principis que informen la bona administració i el bon govern:

a) Orientació a la ciutadania: la ciutadania i la satisfacció de les seves necessitats reals són la raó de ser de l'administració pública. Els servidors i les servidores públics han d'actuar en l'exercici de les seves funcions amb voluntat de servei a la societat i han de perseguir sempre l'interès general. Així mateix, han de mantenir la imparcialitat i l'equitat en el tracte, el servei i l'administració dels interessos de la ciutadania.
b) Participació ciutadana: l'administració ha d'aplicar sistemes i mètodes perquè la participació de la ciutadania sigui un fet en el disseny i la gestió de les polítiques públiques i dels serveis que presta, que s'han d'incloure en les agendes polítiques a l'hora de definir i millorar les intervencions d'una manera proactiva.
c) Informació administrativa: la ciutadania té dret a rebre informació suficient dels assumptes que siguin del seu interès, d'una manera accessible, comprensible i

transparent. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a accedir als registres i a fer tràmits i rebre informació per mitjans electrònics.

d) Transparència: l'exercici de la gestió pública ha d'incloure la transparència, tant en l'adopció de decisions com en el desenvolupament de l'activitat pública.
e) Eficàcia i eficiència: l'administració autonòmica ha de vetllar per l'eficàcia i l'eficiència en tots els seus actes. Als efectes d'aquesta llei, s'entén per eficàcia la consecució dels objectius que es persegueixen amb el màxim de qualitat possible, mitjançant l'orientació a objectius i resultats i la generalització dels sistemes de gestió. S'entén per eficiència la utilització òptima dels mitjans per aconseguir l'eficàcia, amb introducció de la perspectiva econòmica en l'anàlisi de l'eficàcia. Les administracions públiques han de gestionar de manera eficient i responsable els recursos que els confia la ciutadania. Per això, s'han de dissenyar, mesurar i avaluar les intervencions públiques.
f) Qualitat normativa: la millora del marc regulador, o qualitat normativa, és essencial per complir amb els compromisos europeus i fer més fàcil el desenvolupament de les actuacions empresarials i ciutadanes.
g) Simplicitat i comprensió: l'Administració de la comunitat autònoma ha d'utilitzar les tècniques i els mètodes que permetin la simplificació de tràmits, l'eliminació de procediments innecessaris i la disminució dels temps de resposta. Les normes i els procediments administratius han de ser clars i comprensibles per a la ciutadania. Amés, els mitjans públics d'informació dels serveis han d'utilitzar un llenguatge accessible.
h) Gestió del coneixement: les capacitats dels empleats i les empleades públics i dels seus directius i directives han de ser objecte d'una adequació contínua, a partir de la formalització de la manera de fer i l'augment del capital intel·lectual i organitzacional, amb l'objectiu de la prestació de serveis d'alta qualitat.
i) Qualitat dels serveis i millora contínua: la qualitat dels serveis públics i de les organitzacions que els presten, com també la qualitat de l'acció de govern i els seus efectes, es conceben com un dret de la ciutadania.
j) Anticipació i celeritat: la manera de dissenyar polítiques i de gestionar i prestar serveis públics ha de permetre anticipar-se als problemes i a les demandes de la ciutadania. A més, la consecució dels objectius pretesos s'ha d'assolir tan aviat com sigui possible, sempre sens perjudici de l'eficàcia i l'eficiència.
k) Integritat: els governs han d'assegurar un alt nivell de bones practiques i tractar d'impedir les males pràctiques mitjançant polítiques, mesures i infraestructures que garanteixin la integritat en la seva acció i iniciatives.
l) Governança: els servidors i les servidores públics han de vetllar per l'enfortiment i el foment de la governança, entesa com les normes, els processos i els comportaments que afecten la qualitat de l'exercici del poder o hi influeixen, basats en els principis d'obertura, de participació, de responsabilitat, d'eficàcia i de coherència. La governança es basa en una nova forma d'entendre la interacció de les instàncies públiques tradicionals, els entorns cívics i econòmics i la ciutadania. S'ha de perseguir la coordinació i la cooperació entre les diferents administracions públiques i a l'interior de cadascuna, per fer possible el desenvolupament d'un 'govern multinivell'.
m) Responsabilitat i rendició de comptes: el Govern i l'administració pública han d'assumir en tot moment les responsabilitats de les decisions i actuacions

pròpies i dels organismes que dirigeixen. Igualment, han de promocionar i impulsar la cultura de l'avaluació i l'exercici de rendició de comptes en totes les seves actuacions i en el compliment dels objectius establerts.

n) Responsabilitat social de l'administració: la responsabilitat social s'ha d'integrar com a principi rector de les polítiques públiques i de les actuacions de l'administració autonòmica, amb la incorporació de les preocupacions socials i ambientals a les seves relacions amb la ciutadania i la societat. S'ha de fomentar de manera especial la inversió socialment responsable de les seves activitats.

o) Igualtat de gènere: la igualtat entre homes i dones, des de la perspectiva del Govern i de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, consisteix a garantir la igualtat d'oportunitats i de tracte entre ambdós sexes, en el marc del reforç del paper de la dona, i a lluitar contra tota discriminació aplicant el doble enfocament d'englobar accions específiques i la integració de la perspectiva de gènere.

p) Accessibilitat: el Govern i l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears han de dissenyar i desenvolupar els serveis que presten, i també els seus equips i instal·lacions, de manera que tota la ciutadania tengui garantida l'accessibilitat i així es pugui participar de manera plena i efectiva en la societat en condicions d'igualtat, especialment tenint en compte la nostra discontinuïtat territorial, des de la perspectiva de la doble i la triple insularitat.

TÍTOL I
LA BONA ADMINISTRACIÓ

CAPÍTOL I
ACCESSIBILITAT, ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I SIMPLIFICACIÓ

SECCIÓ 1a
ACCESSIBILITAT I CIUTADANIA

Article 4. Informació a la ciutadania

1. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental han de garantir a la ciutadania el dret a la informació administrativa, com a primer esglaó del concepte d'accés, i, en general, el dret a tenir informació i a conèixer les actuacions i les iniciatives d'actuació pública que emprèn en virtut de l'exercici de les seves competències i els serveis públics que ofereix.

2. En l'exercici d'aquest dret s'han de respectar els principis d'igualtat, universalitat i accessibilitat, amb especial atenció a l'accés a la informació per les persones amb discapacitats.

3. L'Administració de la comunitat autònoma i els ens del sector públic instrumental han de desenvolupar els mitjans electrònics més adequats per exercitar aquest dret a la informació, a més d'habilitar els mitjans pertinents perquè es pugui exercitar també de manera presencial i telefònica.

4. Els òrgans administratius de l'Administració de la comunitat autònoma i les entitats i empreses que en depenen han de donar a conèixer a la ciutadania els informes o les memòries anuals que recullen l'activitat que desenvolupen i els

resultats de la seva gestió, que es publicaran, com a mínim, en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma.

5. L'exercici del dret a la informació que garanteix aquest article es troba sotmès als requisits i a les condicions que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades, i les dades personals que la ciutadania proporcioni a l'administració en l'exercici d'aquest dret s'han d'utilitzar amb els fins i els límits que estableix aquesta normativa.

6. El dret a la informació que regula aquest article s'entén sens perjudici del dret a la informació especialitzada que sobre matèries concretes reconegui la normativa sectorial específica.

Article 5. Accés a arxius i registres

En relació a l'accés de la ciutadania als arxius i registres de l'Administració de la comunitat autònoma i dels organismes i les entitats que en depenen, com també als documents que es troben en poder seu, l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears:

a) Ha de fer públiques en la pàgina web de l'administració, en un apartat específic, les condicions d'accés al conjunt d'arxius i registres.
b) Ha de treballar per implantar progressivament l'ús de les noves tecnologies en l'accés a arxius i registres.

Article 6. Participació ciutadana

1. Per tal de promoure i garantir la participació ciutadana, l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears:

a) Ha de fomentar la participació, individual o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la comunitat autònoma i ha promoure la participació en els assumptes públics, especialment en relació amb la tramitació de noves lleis i en l'avaluació de les polítiques públiques. En aquest sentit, els projectes de llei han d'incloure un procés participatiu o de consulta i cada avaluació de les polítiques públiques ha de dur associada una acció d'escolta de la veu de la ciutadania. En cas d'impossibilitat de dur a terme aquest procés s'ha de motivar justificadament.
b) Ha d'enfortir el teixit associatiu i la societat civil, ha d'impulsar la generació de la cultura i dels hàbits participatius entre la ciutadania i ha d'afavorir la reflexió col·lectiva sobre els assumptes que siguin objecte dels processos participatius, tot això garantint la pluralitat, el rigor, la transparència informativa i la veracitat.
c) Ha de promoure el diàleg social com a factor de cohesió social i de progrés econòmic i el foment de l'associacionisme, del voluntariat i de la participació social.
d) Ha d'establir vies de relació directa amb la ciutadania que, amb el subministrament previ de la informació veraç i suficient que es consideri, proporcionin informació per tal d'adequar el disseny de les polítiques públiques a les demandes i inquietuds de la ciutadania.
e) Ha d'afavorir els mecanismes de participació i de cultura democràtica, entre d'altres, mitjançant les noves tecnologies i ha de treballar per implementar progressivament processos de participació a través de mitjans electrònics.
f) Ha de promoure la confecció d'uns pressuposts participatius, és a dir, la possibilitat que la ciutadania opini sobre l'ordre de prioritats en el capítol

d'inversions mitjançant mecanismes de democràcia directa estructurats degudament o altres processos o instruments participatius. En aquest sentit i com a mínim, es donarà publicitat via electrònica de l'avantprojecte d'inversions del pressupost, perquè la ciutadania pugui fer efectiva aquesta participació directa dins un termini concret.

2. La ciutadania té dret a ser consultada de manera periòdica i regular sobre el seu grau de satisfacció respecte dels serveis públics. Per tal de complir aquest dret s'ha de fomentar l'ús d'instruments adequats, com ara les enquestes, els sondejos o els panells ciutadans. Els resultats d'aquestes consultes s'han de publicar en la pàgina web de l'administració.

SECCIÓ 2a
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Article 7. Mitjans electrònics, informàtics i telemàtics

1. Es reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears per mitjans electrònics, en els termes i d'acord amb els principis que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, amb les garanties de disponibilitat, accés, integritat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i conservació de les dades, com també de comunicació de la informació i els serveis que gestiona en l'àmbit de les seves competències.

2. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de tenir com a prioritat l'ús de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa. En especial, ha de facilitar l'accés per mitjans electrònics de la ciutadania a la informació i al procediment administratiu, amb les limitacions que es deriven de la Constitució i de la resta de l'ordenament jurídic. La utilització dels mitjans electrònics no ha d'implicar, en cap cas, una minva dels drets ciutadans, com tampoc restriccions o discriminacions de qualsevol naturalesa en el seu accés als serveis públics.

3. Els documents, els serveis electrònics i les aplicacions que es posin a disposició de la ciutadania han de ser visualitzables, accessibles i funcionalment operables en unes condicions que permetin satisfer el principi de neutralitat tecnològica i evitin la discriminació a la ciutadania per raó de la seva elecció tecnològica. Igualment, s'ha de facilitar el desenvolupament i la implantació dels progressos tecnològics més avançats i útils per a les relacions amb la ciutadania.

4. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de regular reglamentàriament la seu electrònica, que és l'adreça electrònica disponible per a la ciutadania a través de xarxes de telecomunicacions, de la qual té encomanada la titularitat, la gestió i l'administració. S'ha de crear una comissió, que s'ha de regular reglamentàriament, com a òrgan de coordinació i d'enllaç entre els òrgans i els organismes amb responsabilitat sobre la seu electrònica, respecte de continguts, disseny i qüestions tècniques de la seu. Aquesta comissió ha d'estar formada, com a mínim, pels directors i/o les directores generals competents en matèria de tecnologia i comunicacions, en matèria de qualitat dels serveis i en matèria de comunicació.

5. S'han de publicar a través de mitjans electrònics les disposicions i resolucions que, de conformitat amb la seva normativa reguladora, han de ser publicades, i s'han d'establir les mesures de seguretat necessàries que en garanteixin la veracitat i la

integritat. Qualsevol còpia impresa ha de contenir els mecanismes necessaris per poder accedir a l'original electrònic.

Article 8. Sistema de registre electrònic

1. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de regular reglamentàriament el registre electrònic, que ha de permetre a la ciutadania presentar per mitjans electrònics les seves sol·licituds, escrits i comunicacions.

2. El registre electrònic de l'administració autonòmica pot rebre sol·licituds, escrits o comunicacions adreçats a altres administracions, d'acord amb el que estableixen la normativa bàsica de procediment administratiu i els convenis de col·laboració que, a aquest efecte, se subscriguin.

Article 9. Expedient electrònic

1. L'administració autonòmica ha de promoure la generalització de l'expedient electrònic com a alternativa a l'expedient en paper, en els termes que estableixen la legislació bàsica i la normativa autonòmica que la desplegui.

2. En l'ordenació, els expedients electrònics han de respectar els principis d'integritat, d'accessibilitat i d'interconnexió amb altres documents, expedients o arxius electrònics.

Article 10. Arxiu electrònic

1. Els documents electrònics de l'administració autonòmica s'han d'arxivar per aquests mitjans en els termes que s'estableixin reglamentàriament, i és preceptiu conservar-los quan continguin informació o decisions rellevants per a drets o interessos.

2. S'ha de garantir la seguretat, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la qualitat, la protecció de dades i la conservació dels documents que s'hagin emmagatzemat i dipositat en arxius i dipòsits electrònics, com també la possibilitat d'accedir-hi i la localització.

3. Tot accés a un arxiu o dipòsit electrònic ha de ser controlat i s'han d'identificar els empleats i les empleades públics i les persones que en siguin usuàries.

4. S'han d'arbitrar mesures tècniques que garanteixin la conservació adequada i el possible trasllat dels documents a nous formats i suports.

Article 11. Utilització de mitjans electrònics per òrgans col·legiats

1. Els òrgans col·legiats que hagi creat l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i que estiguin integrats en la seva totalitat per representants dels seus òrgans i entitats dependents han d'utilitzar preferentment mitjans electrònics per al seu funcionament.

2. En cas que s'hagi optat per utilitzar mitjans electrònics, la convocatòria de les sessions, l'ordre del dia i la documentació relativa als assumptes que l'integrin s'han de comunicar als membres per correu electrònic en l'adreça que a aquest efecte hagin designat, sens perjudici de la utilització d'altres mitjans de comunicació electrònics i amb independència que hagin donat el seu consentiment exprés per utilitzar aquesta manera de citació.

3. Les actes, els llibres d'acords i altres documents dels òrgans col·legiats han d'estar arxivats electrònicament com a mínim i amb totes les garanties adequades per a la seva autenticitat i conservació.

Article 12. Transmissió de dades, interoperabilitat, cooperació i col·laboració administrativa

1. L'administració autonòmica de les Illes Balears ha de facilitar a les altres administracions l'accés per mitjans electrònics a les dades de què disposa. Així mateix, s'ha de fomentar l'accés per mitjans electrònics a les dades de què disposin les administracions local i estatal. Aquest precepte s'entén sens perjudici del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

2. Les eines de l'administració autonòmica electrònica han de garantir la seva compatibilitat amb els mitjans d'identificació, autenticació i documents electrònics de la resta d'administracions.

SECCIÓ 3a
SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

Article 13. Millora de la regulació

1. S'ha d'impulsar l'avaluació de l'impacte normatiu que té en la societat la regulació ja existent, especialment quant a les conseqüències econòmiques en la ciutadania i el teixit empresarial derivades de la seva aplicació. S'ha d'impulsar la simplificació normativa, la qual cosa implica la revisió sistemàtica de la legislació per tal de garantir la qualitat formal de les normes i el fet que estiguin escrites en termes clars, precisos i accessibles per a la ciutadania. En aquest sentit, s'han d'adoptar mesures que tendeixin a reduir el nombre de normes reguladores i la seva dispersió i s'han de fomentar els texts refosos.

2. *Derogat*[2]

Article 14. Inventari i simplificació de procediments

1. Cada entitat o organisme a què es refereix aquesta llei ha de confeccionar un inventari dels procediments administratius de la seva competència i l'ha de mantenir constantment actualitzat.

2. Amb caràcter anual, cada entitat o organisme ha de publicar en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma la relació de procediments de la seva competència i les seves principals característiques, entre les quals hi ha d'haver els terminis de gestió.

3. Cada entitat o organisme ha de simplificar els procediments de la seva competència i ha de reduir al màxim les càrregues administratives. S'han d'utilitzar tècniques i mètodes que persegueixin la simplificació de tràmits, l'eliminació de procediments innecessaris i la reducció de temps.

4. S'ha de potenciar el desenvolupament del programa d'actuació per a la reducció de càrregues i la simplificació administrativa, que ha de concretar les actuacions per desenvolupar en aquest sentit, com també la temporalització i el cronograma d'aquestes actuacions per complir els objectius establerts per la Comissió Europea i el Govern de l'Estat.

[2] Apartat derogat per la Llei 1/2019, de 31 de gener, esmentada en la nota 1.

Article 15. Gestió i millora contínua dels processos

1. En l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears s'han d'identificar i d'estandarditzar tots els processos transversals, és a dir, els que afecten més d'una conselleria, com també s'han de mesurar i millorar especialment, d'acord amb les pautes de la millora de la qualitat, aquells que han de seguir i aplicar totes les secretaries generals, tal com especifica la secció 1a del capítol III del títol I d'aquesta llei.

2. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha d'impulsar d'ofici la gestió per processos, com també la revisió i el redisseny d'aquests últims, mitjançant l'eliminació d'aquelles activitats que no afegeixen valor al procés, per tal d'assolir millores en la qualitat dels serveis, l'eficàcia i l'eficiència.

3. El Comitè de Gerència del Sistema de Gestió per Processos, creat a aquest efecte, és el responsable del bon funcionament i de la millora contínua, entre d'altres, de tots els processos generals de les secretaries generals i dels transversals de tota l'Administració de la comunitat autònoma, així com de l'impuls a la simplificació i a la reducció de càrregues administratives.

Article 16. Aportacions documentals

1. La ciutadania té el dret de no aportar dades ni documents no exigits per les normes o que ja són en poder de qualsevol organisme de l'administració autonòmica o que han de ser expedits per aquesta. En aquest sentit, l'administració ha de garantir que les persones interessades no hagin d'aportar documents que ja són en poder seu. Si escau, l'administració pot sol·licitar que s'identifiqui l'expedient en el qual es troba el document. En particular, no es pot exigir la presentació d'originals ni còpies compulsades d'aquella documentació i informació que, encara que sigui necessària per resoldre el procediment, sigui en poder de l'administració actuant o es pugui comprovar per tècniques telemàtiques. Així mateix, no s'ha d'exigir la presentació d'originals ni còpies compulsades en el cas de procediments electrònics, per a la qual cosa és aplicable la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

2. Per garantir el que disposa l'apartat anterior, l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de promoure els mecanismes d'interconnexió telemàtica que facin possible el reconeixement d'aquest dret i ha de treballar per tal que els documents que siguin en poder d'una administració diferent de l'actuant, però disponibles per mitjans electrònics, tampoc no hagin de ser aportats per la persona interessada, dins els límits de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

3. Amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis públics i de contribuir a fer efectiu el contingut de l'article 35.f) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es crea el Catàleg de simplificació documental com a inventari públic de documents l'obligació d'aportació dels quals queda suprimida o substituïda per la presentació de declaracions responsables. Si amb posterioritat a la seva entrada en vigor es pretén suprimir o substituir l'obligació d'aportar un altre tipus de document, aquesta supressió o substitució s'ha d'efectuar mitjançant la seva inclusió en el Catàleg de simplificació documental per ordre del conseller o la consellera competent en matèria de simplificació administrativa i a iniciativa de les conselleries competents en la matèria afectada. El Catàleg de simplificació documental ha de recollir, en tot cas, el

document o els documents l'obligada presentació dels quals se suprimeix o substitueix, els registres o fitxers automatitzats concrets en què apareixen les inscripcions dels documents o les dades, com també els procediments administratius, si escau, exclosos d'aquesta mesura. A més de la seva publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, el contingut del Catàleg s'ha de posar a disposició de les persones interessades en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Article 17. Grup d'impuls per a la simplificació i la reducció de càrregues administratives[3]

Derogat

CAPÍTOL II
TRANSPARÈNCIA EN LA GESTIÓ

Article 18. Concepte i abast

En tots els processos de gestió s'ha d'actuar sota el principi de transparència i s'ha de fer pública tota la informació que la llei permeti, especialment la manera de fer-ne publicitat i de facilitar-hi l'accés a la ciutadania. Aquesta transparència s'ha d'observar principalment en l'adjudicació i l'execució dels contractes, en la signatura de convenis de col·laboració, tant els subscrits amb altres administracions públiques com amb entitats privades, i en la concessió d'ajuts i subvencions.

Article 19. Contractació pública

1. Els òrgans de contractació de les entitats compreses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han de donar als operadors econòmics un tractament igualitari i no discriminatori i han d'actuar amb transparència i amb vigilància estricta del compliment de la normativa bàsica estatal en matèria de contractes del sector públic i de la normativa autonòmica corresponent.

2. Cada òrgan de contractació, una vegada adjudicat el contracte, ha de publicar, en l'espai web a aquest efecte, és a dir, en el "Perfil del contractant", en format reutilitzable, els aspectes següents, sempre que, d'acord amb la normativa aplicable en cada tipus de procediment, hi siguin:

a) Els licitadors.
b) Els criteris d'adjudicació i la seva ponderació.
c) El quadre comparatiu de les ofertes econòmiques, de les propostes tècniques i de les millores, si escau, que ofereix cada licitador.
d) La puntuació obtinguda per cada oferta, amb el detall de l'atorgada per a cadascun dels criteris d'adjudicació i el resum de la motivació de la valoració obtinguda.
e) L'adjudicatari.
f) Les modificacions del contracte adjudicat que representin un increment igual o superior al 20% del preu inicial del contracte, si escau.
g) La cessió de contracte, si escau.
h) La subcontractació, si escau.

[3] Article derogat pel DL 3/2024, de 24 de maig, esmentat en la nota 1. Vegeu, també, Llei 7/2024, d'11 de desembre, esmentada en la nota 1.

3. En els casos que, d'acord amb la normativa legal de contractació del sector públic que ha de desenvolupar el Govern de les Illes Balears, obliguin a la publicació de la convocatòria en el butlletí oficial corresponent, es publicarà també en forma d'anunci, a càrrec de l'adjudicatari, en un dels diaris de major difusió la informació dels apartats a), c) i e) del punt 2 anterior.

4. El requisit de donar publicitat mitjançant el 'Perfil del contractant' s'ha de complir en el cas de tots els contractes, siguin quins siguin la qualificació i el procediment per tramitar-los, incloent-hi els contractes menors la quantia dels quals superi la xifra de 25.000 euros en els contractes d'obres i de 9.000 euros en la resta de contractes.

5. La informació s'ha de mantenir disponible en la pàgina web de l'administració autonòmica durant tot l'exercici pressupostari. Igualment, s'ha de mantenir disponible en la pàgina web la informació referida a l'exercici immediatament anterior.

6. No és procedent divulgar la informació facilitada pels operadors econòmics que aquests mateixos hagin designat com a confidencial. Aquesta informació inclou, en particular, els secrets tècnics o comercials i els aspectes confidencials de les ofertes.

7. Així mateix, s'eximeix de complir el requisit de publicitat, a més dels casos en què la normativa legal en matèria de contractes del sector públic així ho disposa, en els supòsits en què la divulgació de la informació relativa a l'adjudicació del contracte constitueixi un obstacle per aplicar la legislació, sigui contrària a l'interès públic o perjudiqui els interessos comercials legítims dels operadors econòmics públics o privats, o pugui perjudicar la competència lleial entre aquests últims; en cada cas, s'ha de motivar la concurrència d'aquestes circumstàncies.

Article 20. Gestió de serveis públics

Els plecs de clàusules administratives dels contractes de gestió de serveis públics han de contenir les previsions necessàries per garantir, com a mínim, els drets següents de les persones usuàries:

a) A presentar queixes sobre el funcionament del servei, que han de ser contestades de manera motivada i individual.
b) A obtenir una còpia segellada de tots els documents que presentin en les oficines de la concessionària, en relació amb la prestació del servei.
c) A utilitzar, a elecció seva, qualsevol de les llengües oficials de la comunitat autònoma en les seves relacions amb l'entitat concessionària i amb els seus representants i treballadors i treballadores.
d) A accedir a tota la informació que sigui en poder de la concessionària i sigui necessària per formular queixes o reclamacions sobre la prestació del servei. En queden exclosos els documents que afectin la intimitat de les persones i els relatius a matèries protegides pel secret comercial o industrial, com també, en general, aquells que estiguin protegits per la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
e) A exigir a l'administració l'exercici de les seves facultats d'inspecció, de control i, si escau, de sanció per resoldre les irregularitats en la prestació del servei.
f) A ser tractades d'acord amb el principi d'igualtat en l'ús del servei, sense que hi pugui haver discriminació ni directa ni indirecta per cap raó.

Article 21. Convenis de col·laboració

1. Els òrgans de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental autonòmic han de trametre al Butlletí Oficial de les Illes Balears, en els primers vint dies dels mesos de gener, maig i setembre de cada any, una relació dels convenis de col·laboració subscrits en el quadrimestre anterior, tant si és amb una altra administració pública com amb una entitat privada.

2. Els òrgans de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental autonòmic han de fer pública, en la pàgina web institucional i en els primers vint dies dels mesos de gener, maig i setembre de cada any, una relació dels convenis subscrits referida al quadrimestre anterior, sens perjudici de la inscripció en el Registre de convenis i acords. La informació s'ha de mantenir disponible a Internet durant tot l'exercici pressupostari. Igualment, s'ha de mantenir disponible a Internet la informació referida a l'exercici immediatament anterior.

3. En l'expedient administratiu s'ha de motivar la utilització de la figura del conveni de col·laboració i les raons que impedeixin la concurrència de l'oferta i excloguin la subscripció d'un contracte administratiu o la concessió d'una subvenció. La motivació s'ha de publicar en la forma que estableix el paràgraf anterior.

Article 22. Règim d'ajuts i subvencions

1. La gestió de subvencions i ajuts públics concedits per l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears s'ha d'ajustar especialment als principis d'eficàcia, en el compliment dels objectius fixats per l'administració atorgant, i d'eficiència, en l'assignació i la utilització de recursos públics, com també de publicitat, concurrència, objectivitat, transparència, igualtat i no-discriminació, amb les úniques excepcions previstes en la normativa bàsica estatal de subvencions i en la normativa autonòmica corresponent.

2. Cada òrgan de l'Administració de la comunitat autònoma o ens del sector públic instrumental que dugui a terme activitats de foment mitjançant l'atorgament de fons públics ha de publicar en la pàgina web de l'administració autonòmica:

a) Una relació actualitzada de les línies d'ajuts o subvencions que s'hagin de convocar durant l'exercici pressupostari, amb indicació dels imports que s'hi destinen, l'objectiu o la finalitat i la descripció dels possibles beneficiaris.
b) El text íntegre de la convocatòria dels ajuts o les subvencions.
c) Les concessions d'aquests ajuts o subvencions, dins el mes següent al de la notificació o la publicació, amb indicació únicament de la relació dels beneficiaris, l'import dels ajuts i la identificació de la normativa reguladora.
d) Les subvencions concedides sense promoure la publicitat i la concurrència, d'acord amb la normativa bàsica estatal de subvencions i la normativa autonòmica corresponent.

3. S'eximeixen de la publicació, a més dels casos i de les dades en què la normativa legal en matèria de subvencions així ho disposa, els supòsits següents:

a) Quan la publicació de les dades del beneficiari, a causa de l'objecte de l'ajut, sigui contrària al respecte i a la salvaguarda de l'honor i la intimitat personal i familiar de les persones físiques, en virtut d'allò que estableixen la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció del dret a l'honor, la intimitat

personal i familiar, i la pròpia imatge, i la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

b) Quan es tracti de dades que estiguin protegides pel secret comercial o industrial.

c) Amb caràcter general, quan ho exigeixin o aconsellin raons substancials per l'existència d'un interès públic més digne de protecció, que, en tot cas, s'ha de motivar expressament.

4. El que estableix aquest article sobre la publicitat de les subvencions s'entén sens perjudici del que disposa la normativa bàsica estatal de subvencions i la normativa autonòmica corresponent.

CAPÍTOL III
ELS SISTEMES DE GESTIÓ I LA QUALITAT DE LES ORGANITZACIONS I DELS SERVEIS PÚBLICS

SECCIÓ 1a
ELS SISTEMES DE GESTIÓ ORGANITZACIONAL

Article 23. Qualitat en la gestió

1. L'Administració de la comunitat autònoma i els ens del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears han d'impulsar l'eficàcia i l'eficiència de les seves organitzacions mitjançant la generalització de la implantació dels sistemes de gestió segons els estàndards reconeguts de qualitat que, entre altres elements, incloguin els epígrafs següents:

a) Lideratge per a la consecució d'objectius i presa de decisions amb fets i dades.

b) Planificació estratègica i operativa i identificació de prioritats.

c) Col·laboració i aliances.

d) Participació dels empleats i les empleades.

e) Incorporació d'eines tecnològiques a les funcions més pròximes a la perspectiva de la ciutadania.

f) Formació dels empleats i les empleades i gestió del coneixent per a la millora contínua.

g) Anàlisi de les expectatives de la societat i d'escolta de la ciutadania.

h) Mecanismes actius de participació de la ciutadania.

i) Estudi del clima laboral i de les opinions dels empleats i les empleades.

j) Identificació, millora i innovació en els processos.

k) Índexs de la perspectiva dels usuaris i de la ciutadania.

l) Sistema de comunicació interna.

m) Sistema de comunicació externa.

n) Publicació de dades sobre el compliment dels objectius i la percepció ciutadana.

2. El Govern ha desplegar reglamentàriament aquest article.

SECCIÓ 2a
AVALUACIÓ D'ORGANITZACIONS I SERVEIS

Article 24. Concepte

L'administració autonòmica i els ens del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears han d'impulsar la cultura de l'avaluació d'organitzacions i

serveis com a eina de millora per conèixer-ne la maduresa organitzativa i com a garantia del seu enfocament a la ciutadania. L'avaluació de la qualitat de les organitzacions i els serveis públics persegueix:

a) Identificar aquells aspectes i àrees de millora que permetin i afavoreixin l'evolució i el desenvolupament de les organitzacions, mitjançant la millora contínua.
b) Mesurar el rendiment de les organitzacions i els serveis públics que es presten a la ciutadania, com també establir mecanismes d'eficiència.
c) Assegurar la comparança, la cooperació i la competitivitat dels òrgans, els organismes i les unitats que presten serveis públics.
d) Millorar la transparència i fer arribar a la ciutadania, en la seva condició de destinatària de l'activitat pública, informació sobre els nivells de qualitat prestats. En aquest sentit, es tindrà especialment en compte la transmissió actualitzada d'informació sobre la qualitat dels serveis als representants i les organitzacions socials, en aquells àmbits que siguin de la seva competència.

SECCIÓ 3a
COMPROMISOS DE SERVEI I CARTES CIUTADANES

Article 25. Concepte

La construcció i la publicació dels compromisos de servei mitjançant cartes ciutadanes es concep com un instrument de transparència i de millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta cada entitat, òrgan o organisme, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat.

Article 26. Classes i abast de les cartes ciutadanes

1. Les cartes ciutadanes poden ser de diferents classes, entre d'altres:

a) De drets: són cartes que recullen el conjunt de drets d'un determinat grup d'usuaris i usuàries en relació amb una política concreta i amb el seu desplegament mitjançant prestacions o serveis.
b) Marc: són cartes de mínims de qualitat que elaboren els serveis que es trobin compresos en xarxes de centres, oficines o unitats existents.
c) De servei: són cartes que estableixen els mínims de qualitat a què s'ha d'ajustar un servei determinat, que poden sorgir d'iniciatives prèvies de cartes marc o individualment si no formen part d'una xarxa.
d) De serveis electrònics: són cartes que han de publicar els organismes que disposen d'aquest tipus de servei, amb indicació de les seves especificacions tècniques.
e) Transversals o multiinstitucionals: són cartes de servei d'un procés o d'un servei que presta més d'una administració.
f) De compromisos: són cartes certificades o avaluades per un òrgan extern acreditat a aquest efecte.

2. L'abast de les cartes ciutadanes és obligatori en els casos següents:

a) Totes les unitats o tots els centres que presten serveis en xarxa han de disposar almenys d'una carta marc.

b) Totes les unitats o tots els centres de més de 25 treballadors han de disposar almenys d'una carta de servei.
c) Tots el processos transversals entre l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, les administracions insulars i/o les administracions locals han de disposar d'una carta de tipus transversal o multiinstitucional.

SECCIÓ 4a
RECONEIXEMENTS

Article 27. Concepte

1. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de promoure el reconeixement als òrgans i ens que configuren l'administració i el sector públic instrumental, i a les persones que facin més esforços i aconsegueixin millors resultats en la millora dels serveis públics mitjançant premis.

2. Els processos de regulació dels premis a la qualitat i a les bones practiques s'han de dissenyar per contribuir a la divulgació dels treballs de qualitat i gestionar aquest coneixement.

3. En cap cas els reconeixements o premis no tendran cost econòmic.

Article 28. Modalitats de premis

1. Les modalitats de premis són les següents:

a) D'àmbit general de la comunitat autònoma de les Illes Balears:
   - Premi d'Excel·lència en la Gestió Pública, com a categoria autònoma del Premi Balear d'Excel·lència en la Gestió, orientat a incentivar l'excel·lència en les organitzacions públiques de les Illes Balears.
   - Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública de les Illes Balears, destinat a les organitzacions públiques i sense ànim de lucre de les Illes Balears, que té com a finalitat el reconeixement als òrgans, als organismes i a les unitats que arribin a un determinat nivell de maduresa organitzativa i que, mitjançant la seva activitat de millora, hagin incrementat la qualitat dels serveis que presten a la ciutadania.
b) D'àmbit específic de l'Administració de la comunitat autònoma i dels ens del sector públic instrumental de les Illes Balears:
   - Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública, que té com a finalitat el reconeixement als òrgans, als organismes i a les unitats de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears que arribin a un determinat nivell de maduresa organitzativa i que, mitjançant la seva activitat de millora, hagin incrementat la qualitat dels serveis que presten a la ciutadania.
   - Premi a les Iniciatives de les Empleades i dels Empleats Públics, que té com a finalitat el reconeixement a aquells empleats i empleades que s'hagin distingit, especialment, en la presentació formal d'iniciatives, suggeriments o informes que, per ser innovadors o significar un important esforç d'anàlisi i d'obtenció de resultats, comportin directament o indirectament una millora en la qualitat dels serveis o en l'atenció de la ciutadania.

2. Es poden crear tantes categories com determinin les corresponents convocatòries.

Article 29. Convocatòries

1. El Premi d'Excel·lència en la Gestió ha de ser convocat de manera coordinada per les conselleries competents en matèria de qualitat, tant en l'àmbit de les empreses privades com en el dels serveis públics.

2. La resta de premis han de ser convocats per la conselleria competent en matèria de qualitat pública.

3. Les convocatòries corresponents s'han de publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, juntament amb les bases que n'han de regir la concessió.

TÍTOL II
EL BON GOVERN

CAPÍTOL I
LIDERATGE ÈTIC I INTEGRADOR

SECCIÓ 1a[4]
PRINCIPIS DE BON GOVERN

SECCIÓ 2a
CONFLICTE D'INTERESSOS

Article 34. Concepte

1. Hi ha conflicte d'interessos quan els membres del Govern i els alts càrrecs intervenen en les decisions relacionades amb assumptes en els quals conflueixin al mateix temps interessos del seu càrrec públic i interessos privats propis, de familiars directes o compartits amb terceres persones.

2. Als efectes d'aquesta llei, s'entenen per alts càrrecs els inclosos en la normativa autonòmica d'incompatibilitats.

Article 35. Dedicació exclusiva al càrrec públic

1. Els membres del Govern i alts càrrecs han d'exercir les seves funcions amb dedicació exclusiva i no poden compatibilitzar la seva activitat amb l'acompliment, per si mateixos o mitjançant substitució o apoderament, de qualsevol altre lloc, càrrec, representació, professió o activitat, tant si són de caràcter públic com privat, per compte propi o d'altri. El personal a què es refereix aquest article no pot compatibilitzar el seu càrrec o lloc de treball amb la condició de representant electe en col·legis professionals, cambres o entitats que tinguin atribuïdes funcions públiques o hi coadjuvin.

2. Així mateix, tampoc no poden percebre cap altra remuneració amb càrrec als pressuposts de les administracions públiques o entitats vinculades o que en depenguin, ni cap altra percepció que de manera directa o indirecta provingui d'una activitat privada.

3. En ambdós punts, s'han de tenir en compte les excepcions que marca la normativa reguladora d'incompatibilitats de membres del Govern i alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

[4] Secció derogada per la Llei 1/2019, de 31 de gener, esmentada en la nota 1.

Article 36. Deure d'inhibició o d'abstenció

1. Els membres del Govern de les Illes Balears i els alts càrrecs s'han d'inhibir o d'abstenir de participar en la presa de decisions en les quals tenguin o puguin tenir interessos ells mateixos, els seus cònjuges o persones unides per relació anàloga, i qualsevol persona amb vincle de parentiu fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.

2. L'incompliment d'aquest deure dóna lloc a l'aplicació del règim de sancions previst en matèria d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma.

CAPÍTOL II
TRANSPARÈNCIA I ACCIÓ DE GOVERN

SECCIÓ 1a
TRANSPARÈNCIA POLÍTICA

Article 37. Concepte

1. Als efectes d'aquesta llei, la transparència política és el nivell d'accessibilitat i publicitat que el Govern ofereix a la ciutadania en relació amb les seves activitats públiques i la garantia de l'exercici del dret dels ciutadans i de les ciutadanes a la informació sobre el funcionament intern del Govern i les seves institucions, com també de tots els aspectes que afecten la gestió política.

2. Per assolir la transparència política, és necessari establir mesures de prevenció i control de conflictes d'interessos i mesures d'informació pública i de registre d'activitats, béns i drets dels alts càrrecs de l'administració i del Govern de les Illes Balears.

Article 38. Informació al Parlament

1. El Consell de Govern ha de donar a conèixer al Parlament de les Illes Balears el nomenament dels membres del Govern de les Illes Balears i dels alts càrrecs, com també el dels gerents de les empreses públiques o de qualsevol dels ens del sector públic instrumental.

2. El Parlament de les Illes Balears, segons els mecanismes que preveu el seu reglament, pot demanar una compareixença de la persona nomenada, amb la finalitat que pugui defensar la seva idoneïtat per al càrrec, així com el seu projecte per a l'acció de govern.

3. Els òrgans de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental autonòmic han de fer públic en la pàgina web institucional el currículum dels membres del Govern i dels alts càrrecs que els regeixen, respectivament. L'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears dictarà instruccions amb els models dels currículums a publicar.

Article 39. Informació sobre retribucions i declaracions patrimonials

1. Els membres del Govern i els alts càrrecs tenen l'obligació de formular una declaració patrimonial que abasti la totalitat dels seus béns, drets i obligacions, en els termes que reglamentàriament s'estableixin, que quedarà sota la responsabilitat del

Registre de Transparència i Control del Patrimoni i de les Activitats dels Càrrecs Públics de les Illes Balears.[5]

2. Les retribucions que els membres del Govern i els alts càrrecs percebin per raó del seu càrrec han de ser objecte de publicitat oficial amb indicació expressa dels diferents conceptes retributius. Aquesta publicitat es farà a través de la pàgina web institucional.

3. També es donarà publicitat a les compensacions, els beneficis o les indemnitzacions que es rebin per qualsevol concepte vinculat amb l'exercici del càrrec públic.

Article 40. Obertura de dades

1. Per millorar la transparència i generar valor en la societat, el Govern de les Illes Balears es compromet a una obertura efectiva de les dades publiques que són en poder seu, no subjectes a restriccions de privacitat, seguretat o propietat.

2. La disposició del conjunt de dades en formats reutilitzables s'ha de fer de manera ordenada i seguint criteris de prioritat. S'ha de donar prioritat a la informació mercantil i empresarial, la informació geogràfica, la informació legal, l'estadística social i la informació de transport.

3. Els conjunts de dades s'han de facilitar sota llicències de propietat obertes, que en permetin la redistribució, la reutilització i l'aprofitament.

4. El compliment dels articles inclosos en aquesta secció s'entén sens perjudici del que estableixi la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

5. El Govern de les Illes Balears complirà el Reglament del Parlament de les Illes Balears en tot allò que faci referència a facilitar als diputats i a les diputades del Parlament de les Illes Balears el control de l'acció política del Govern.

SECCIÓ 2a
FORMES DE GESTIÓ, MARC REGULADOR
I RESPONSABILITAT SOCIAL

Article 41. Formes de gestió

El Govern de les Illes Balears ha de fer pública la seva estratègia sobre la forma de gestió de cada servei o activitat de la seva competència. A aquest efecte, ha de fer una relació exhaustiva de tots els serveis i les funcions que presta l'administració en el seu conjunt, n'ha d'indicar, en cada cas, la forma de gestió i la seva justificació, i n'ha de ponderar els criteris de responsabilitat, transparència, eficàcia i eficiència, entre d'altres.

Article 42. Qualitat normativa

Derogat[6]

Article 43. Responsabilitat social

1. L'Administració i els ens del sector públic de la comunitat autònoma de les Illes Balears han d'evidenciar la seva responsabilitat social incorporant les preocupacions

[5] Apartat modificat per la Llei 2/2024, d'11 d'abril , esmentada en la nota 1.
[6] Article derogat per la Llei 1/2019, de 31 de gener, esmentada en la nota 1.

socials i ambientals en les relacions amb la ciutadania i la societat, d'una manera general i més enllà de les seves competències sectorials, i en dos vessants:

1r. Mitjançant accions adreçades als treballadors i les treballadores, pel que fa a:

a) Organització del treball perquè les persones puguin millorar les seves habilitats professionals.
b) Foment de la formació permanent del personal.
c) Desenvolupament de mesures per a l'efectiva igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
d) Facilitació de la conciliació de la vida professional, familiar i personal.
e) Establiment de mesures per prestar atenció a les persones víctimes de violència de gènere.
f) Previsió de la integració de les persones amb discapacitat i dels col·lectius en situació d'exclusió social.
g) Foment de la salut laboral.

2n. Mitjançant accions adreçades als entorns, pel que fa a:

a) Incentiu als proveïdors perquè també siguin socialment responsables.
b) Enriquiment de l'entorn sociocomunitari amb accions de millora del medi ambient, de preservació del territori, de foment de la creativitat i de cohesió social i territorial.
c) Col·laboració en les pràctiques d'estudiants de formació professional i universitària.

2. El Govern ha de desplegar reglamentàriament aquest article.

SECCIÓ 3a
AVALUACIÓ DE POLÍTIQUES PÚBLIQUES

Article 44. Concepte

1. L'avaluació de polítiques públiques és un procés sistèmic d'observació, anàlisi i interpretació d'una intervenció pública de qualsevol tipus –pla, programa, projecte o altra acció-, per obtenir-ne un judici valoratiu del disseny, el funcionament, els resultats i els efectes, basat en evidències. La finalitat de l'avaluació és ser útil a la societat, com a eina de millora de la qualitat i l'eficàcia dels serveis públics.

2. L'avaluació és una activitat específica i amb identitat pròpia, clarament diferenciada d'unes altres com el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari, però amb les quals manté una estreta relació de complementarietat.

3. L'avaluació ha d'aconseguir la participació efectiva de la ciutadania, el foment de l'aprenentatge i la innovació, la potenciació de la transparència mitjançant la rendició de comptes i, així, l'augment del nivell de confiança en l'administració pública.

Article 45. Criteris

1. L'avaluació de les polítiques públiques ha de seguir els criteris següents:

a) Rellevància dels objectius perseguits d'acord amb l'interès general.
b) Eficàcia, en el sentit de si s'han aconseguit els resultats desitjats.
c) Eficiència, en el sentit de si s'han aconseguit els resultats amb un ús raonable i proporcionat dels recursos.
d) Impacte generat per l'aplicació de la política.

e) Sostenibilitat o permanència dels canvis o efectes positius en el temps.

2. A més d'aquests criteris, es poden aplicar altres factors d'anàlisi com ara la coherència, l'equitat, la capacitat de resposta, la conveniència, la cobertura i la rendibilitat, els quals s'aplicaran amb flexibilitat a cada cas concret.

Article 46. Abast

1. Cada òrgan de l'Administració de la comunitat autònoma i ens del sector públic instrumental de les Illes Balears pot acordar autònomament l'avaluació de les polítiques públiques que hagi dissenyat, executat o que executi en l'àmbit de les seves respectives competències.

2. No obstant això, el Consell de Govern ha de determinar anualment una relació d'intervencions públiques prioritàries de les quals l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears, creada a l'efecte en el marc d'aquesta llei, ha de fer les avaluacions corresponents. En tot cas, ho seran totes aquelles intervencions públiques que superin la quantitat de cinc milions d'euros.

Article 47. Modalitats d'avaluació

L'avaluació de les polítiques públiques segons el moment en què es dugui a terme pot ser:

a) Ex ante: durant la planificació o la programació d'una política pública.
b) Intermèdia: durant l'aplicació de la política pública en el període programat.
c) Ex post: amb posterioritat a l'execució de la política pública programada.

Article 48. Continguts de l'avaluació

Les avaluacions de les polítiques públiques han de tractar com a mínim dels aspectes següents:

a) Necessitats detectades i que es pretenen resoldre.
b) Objectius que es pretén aconseguir.
c) Resultats assolits.
d) Relació entre els tres elements anteriors.
e) Efectes produïts.
f) Impactes constatats i sectors sobre els quals s'han produït.
g) Mitjans i recursos econòmics i humans emprats.
h) Costs i relació amb els resultats assolits.
i) Procediments triats per actuar i raons de la seva elecció.
j) Grau de col·laboració interinstitucional en l'elaboració i el desenvolupament de la política.
k) Grau de participació ciutadana en l'elaboració i el desenvolupament de la política.
l) Opinió i valoració que han merescut per a la ciutadania les actuacions desenvolupades.
m) Compliment de la legalitat i del dret que assisteix la ciutadania.

Article 49. Publicitat

1. Una vegada conclosa l'avaluació, s'ha de trametre al registre d'avaluacions de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears, d'acord amb el que estableix l'article 51.

2. Els resultats de les avaluacions s'han de publicar, almenys, en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

TÍTOL III
OFICINA D'AVALUACIÓ PÚBLICA DE LES ILLES BALEARS

Article 50. Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears

1. Amb la finalitat de coordinar i desenvolupar les accions d'avaluació de polítiques, plans i programes, organitzacions i serveis públics de les institucions públiques i els seus ens instrumentals de les Illes Balears es crea l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears (OAPIB), sota la dependència directa de la conselleria competent en matèria de qualitat dels serveis, com a òrgan d'execució, de coordinació i de consulta.

2. L'OAPIB ha de desenvolupar les seves funcions amb plena autonomia funcional. L'OAPIB estarà integrada per funcionaris o personal laboral fix de qualsevol administració, designats a l'efecte pel Consell de Govern, oïdes les conselleries competents en matèria d'avaluació i de qualitat pública general i sectorial, per un període de cinc anys.

El director o la directora de l'OAPIB, que serà designat entre el personal al qual és d'aplicació l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, podrà tenir dedicació exclusiva a aquesta funció; reglamentàriament es determinarà la fórmula de serveis especials, comissió de serveis, excedència o similar que possibiliti aquesta dedicació exclusiva. La resta de membres de l'OAPIB compatibilitzarà aquesta tasca amb l'exercici del seu treball com a funcionari o laboral fix; reglamentàriament es determinaran la fórmula de compatibilització i les retribucions suplementàries que es puguin cobrar. En cap cas la creació i el funcionament de l'OAPIB no donaran lloc a un increment de plantilla de l'Administració de la comunitat autònoma per tal que suposarà la redefinició de funcions de llocs de treball ja existents.

3. El Consell de Govern ha d'establir reglamentàriament l'estructura de l'òrgan, les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim que hi sigui aplicable.

Article 51. Funcions

1. L'OAPIB té les funcions següents:

1r. En matèria d'avaluació:

a) Coordinar i homogeneïtzar totes les tasques referides a l'avaluació pública que es duguin a terme en l'àmbit de l'Administració de la comunitat autònoma i del sector públic instrumental de les Illes Balears.
b) Dirigir i executar aquelles avaluacions que li siguin encomanades directament per la normativa.
c) Dirigir i executar aquelles avaluacions que li encomani anualment el Consell de Govern, entre les quals obligatòriament es troben l'avaluació de la política d'integritat i el desenvolupament dels programes d'avaluació de l'acompliment.
d) Desenvolupar, si escau, avaluacions referides a altres administracions públiques de les Illes Balears, mitjançant els mecanismes de col·laboració i cooperació necessaris.
e) Incloure un esquema de cooperació interinstitucional, com a model de governança mitjançant la Xarxa Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat.

f) Dur a terme, per mitjans propis o aliens, les activitats tècniques, d'estudi, editorials, formatives, informatives o promocionals que consideri adequades per complir les funcions que li són pròpies.
g) Gestionar un registre de les avaluacions de polítiques públiques i qualitat d'organitzacions i serveis públics que es duguin a terme a les Illes Balears. En aquest registre s'han d'inscriure els resultats de les diferents avaluacions descrites en aquesta llei i altres que determini el Govern de les Illes Balears, i s'han de publicar en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

2n. En matèria de seguiment i observació:

a) Identificar i fer el seguiment de les millors pràctiques de gestió pública, tant en l'àmbit de l'Administració de la comunitat autònoma com de la resta d'entitats públiques de les Illes Balears i altres d'especial importància, amb la finalitat de promoure l'aprenentatge i l'intercanvi de coneixements.
b) Impulsar la realització dels estudis pertinents per recollir les expectatives i la valoració de la ciutadania sobre els serveis públics. Així mateix, ha de promoure que les conselleries recullin dades periòdicament sobre les expectatives i la valoració de la ciutadania referents als serveis públics de les seves competències respectives.
c) Elaborar anualment una memòria sobre l'índex de la qualitat global dels serveis públics a partir dels resultats d'avaluació o d'auditoria de qualitat de les organitzacions, dels informes de seguiment dels compromisos de serveis, dels informes relatius a queixes i suggeriments, i de la valoració de la ciutadania, entre altres informes o índexs de valoració. Aquests resultats i dades s'han de publicar en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears. D'aquesta memòria se'n trametrà còpia al Parlament de les Illes Balears perquè en faci arribar un exemplar a cada grup parlamentari.

3r. *Derogat*[7]

2. Un desplegament posterior ha de concretar les funcions i el règim de funcionament d'aquesta oficina.

3. L'existència de l'OAPIB resta permanentment condicionada a la millora efectiva de l'eficiència de la gestió del Govern, l'Administració de la comunitat autònoma i els ens del sector públic instrumental de les Illes Balears.

4. L'OAPIB no pot interferir en el desenvolupament de la carrera administrativa.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició addicional primera. Adscripció del Registre d'interessos i activitats i del Registre de patrimoni dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears[8]

Derogada

[7] Punt derogat per la Llei 16/2016, de 9 de desembre, esmentada en la nota 1.
[8] Disposició derogada per la Llei 16/2016, de 9 de desembre, esmentada en la nota 1.

Disposició addicional segona

Tots els expedients de despesa superiors a 500 euros que es tramitin i es resolguin en relació amb dietes, despeses de representació o similars de membres del Govern o alts càrrecs s'hauran de publicar, cada sis mesos, a la pàgina web institucional. Aquesta informació romandrà publicada mentre duri el mandat del membre del Govern o alt càrrec.

Disposició addicional tercera. Despesa pública

Aquesta llei no pot suposar cap increment de despesa pública.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA ÚNICA

Per al compliment del que es prescriu de l'article 7 al 12 d'aquesta llei, s'estableix un termini fins al 31 de desembre de 2012.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA

Queden derogades totes les disposicions d'igual o d'inferior rang que s'oposin al que estableix aquesta llei.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera. Govern en funcions[9]

Derogada

Disposició final segona. Modificacions de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears

La Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears queda modificada de la manera següent:

1. Se suprimeix l'apartat 1.e) de l'article 6.
2. La lletra c) de l'article 7 queda redactada de la manera següent:

«c) La participació, com a voluntari, en activitats solidàries d'entitats benèfiques sense ànim de lucre, sempre que no comportin cap tipus de menyscapte del compliment dels deures o les funcions corresponents.»

3. Se suprimeix la lletra d) de l'article 7.
4. S'afegeix, a continuació de l'article 7, un nou article que té la redacció següent:

«Article 7 bis. Activitats docents, culturals i científiques en els àmbits públic o privat

L'exercici dels càrrecs o dels llocs de treball a què es refereix aquesta llei ha de ser compatible, tant en l'àmbit públic com en el privat, amb les activitats següents,

[9] Disposició derogada per la Llei 1/2019, de 31 de gener, esmentada en la nota 1.

sempre que no comprometin la imparcialitat en les seves funcions i no comportin cap tipus de menyscapte del compliment dels deures o les funcions corresponents:

a) L'assistència ocasional com a ponent a seminaris, conferències, congressos, jornades de treball o estudi, o cursos de caràcter professional, sempre que no sigui conseqüència d'una relació laboral de prestació de serveis.
b) Les activitats ocasionals de caràcter cultural, científic o docent, com ara la impartició de classes en escoles oficials d'administració pública, sempre que no siguin conseqüència d'una relació laboral o de prestació de serveis.
c) La impartició de classes a la universitat amb caràcter de professor associat o professora associada.»

5. Es modifica l'article 15 de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que té la redacció següent:

«Article 15. Fets constitutius d'infracció

1. Es consideren infraccions del règim d'incompatibilitats i de control d'interessos establert per aquesta llei els fets o les conductes següents:

a) L'incompliment de les normes d'incompatibilitats a què es refereixen els articles 4 i 5 quan s'hagi produït dany manifest a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
b) La falsedat en les dades i en els documents que s'hagin de presentar o declarar d'acord amb allò que estableix aquesta llei.
c) L'incompliment de les normes d'incompatibilitat a què es refereixen els articles 4 i 5 quan no s'hagi produït dany manifest a l'administració autonòmica.
d) L'omissió o la no aportació de les dades i dels documents que s'hagin de presentar o declarar d'acord amb allò que estableix aquesta llei.
e) L'incompliment del deure d'inhibició o d'abstenció en els casos que una norma així ho exigeixi.
f) La no declaració d'activitats o béns patrimonials en els registres corresponents en el termini establert quan, requerit a aquest efecte, no es produeixi la rectificació corresponent.

2. Els fets o les conductes a què es refereixen les lletres a) i b) són constitutius d'infraccions molt greus; els descrits en les lletres c), d) i e) són constitutius d'infraccions greus; i, finalment, la conducta assenyalada en la lletra f) és constitutiva d'infracció lleu.»

Disposició final tercera. Modificació de la Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears

La Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears, queda modificada de la manera següent:

1. L'apartat 2 de l'article 2 queda redactat de la manera següent:

«2. El president o la presidenta rep el tractament de senyor o senyora i té dret a utilitzar la bandera de la comunitat autònoma de les Illes Balears com a guió i als honors corresponents al càrrec.»

2. L'apartat 3 de l'article 26 queda redactat de la manera següent:

«3. Els consellers o les conselleres reben el tractament de senyor o senyora i tenen dret als honors que els corresponen per raó del càrrec.»

3. La disposició addicional primera queda redactada de la manera següent:

«Les persones que hagin ocupat el càrrec de president o presidenta de les Illes Balears tenen dret a rebre, amb caràcter permanent, les atencions honorifiques i protocol·làries corresponents, sempre que no hagin cessat per alguna de les causes establertes en les lletres f) i h) del punt 1 de l'article 6 d'aquesta llei, ni per sentència ferma amb declaració de culpabilitat per qualsevol delicte.»

Disposició final quarta. Desplegament reglamentari

Es faculta el Govern de les Illes Balears per dictar les disposicions reglamentàries que siguin necessàries per desplegar i executar aquesta llei.

Disposició final cinquena. Entrada en vigor

Aquesta llei entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.