



CARTA DE SERVEIS: DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

I. Informació general

- **Finalitat:** Informar sobre el dret d'accés a la informació pública i garantir uns serveis transparents, accessibles i orientats a la rendició de comptes.
- **Òrgan responsable:** Diputació de Girona (Secretaria General, Secció de Govern Obert i Arxiu General de la Diputació de Girona).
- **Destinataris:** Ciutadania en general i persones sol·licitants d'accés a la informació (SAIP).
- **Canals d'atenció:** Presencial, telemàtic, correu electrònic, seu electrònica i Portal de Transparència.

II. Serveis prestats

- Tramitació, resolució i notificació de les sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP).
- Coordinació interna per localitzar i lliurar la documentació requerida.
- Assessorament, suport i informació general sobre transparència.

III. Compromisos de qualitat

- **Temps mitjà de resolució de les SAIP:** ≤ 25 dies.
- **Sol·licituds resoltes dins de termini:** $\geq 98\%$
- **Publicitat:** Els resultats es publicaran anualment al Portal de Transparència, detallant el valor assolit, l'objectiu previst i les mesures de millora si hi ha incompliments.

IV. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Rebre una atenció respectuosa, clara i comprensible.
- Conèixer els canals disponibles, obtenir resposta en termini i accedir a la informació legalment permesa.
- Formular queixes i propostes de millora.



Diputació de Girona

Deures:

- Subministrar la informació necessària per a la tramitació i fer un ús responsable i de bona fe dels canals habilitats.
- Mantenir una actitud respectuosa cap al personal i abstenir-se d'emetre comunicacions abusives o manifestament falses.

V. Règim econòmic i condicions d'accés

- El servei és gratuït i d'accés universal, subjecte únicament a les limitacions legals (protecció de dades, confidencialitat i seguretat).