



Tràmits / Instància genèrica

Taula de continguts

- 1. La Xarxa recomana
- 2. Tipus de gestió de la informació
- 3. Com millorar la informació
- 4. D'on treu la informació
- 5. Bones pràctiques

La publicació d'un document administratiu que serveixi de model estàndard perquè la ciutadania comuniqui, sol·liciti, faci una queixa o un suggeriment i/o interposi un recurs contra alguna decisió de la institució, entre d'altres gestions.

1. La Xarxa recomana

Consulteu la fitxa per a aquest ítem:

<https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.1.1.Instancia-generica> [1]

2. Tipus de gestió de la informació

Automàtica.

3. Com millorar la informació

Recomanem algunes millores sobre la visualització que apareix per defecte:

- Oferir la possibilitat d'exposar els tres conceptes bàsics: exposició dels fets; la petició o sol·licitud i l'aportació de documentació si és el cas.
- Enllaçar directament al lloc web de l'ens on es pot trobar el tràmit electrònic de la instància genèrica i per baixar-se el document i emplenar-lo amb les dades personals i la petició concreta.
- Tenir en compte en l'espai a qui s'adreça, el llenguatge no sexista i no utilitzar el genèric masculí, sinó fer esment de si la màxima representació de la institució és un alcalde o una alcaldessa, un president, o una presidenta...
- Informar sobre la llei de protecció de dades, a l'hora de fer el tràmit.



- Informar sobre com realitzar el tràmit ja sigui de manera presencial, amb cita prèvia o virtual.

4. D'on trec la informació

No deriva de cap precepte de la Llei de Transparència.

Es tracta d'un dret fonamental reconegut per la Constitució espanyola (art. 29 CE) i

Per l'Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 29.5 EAC), i per la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, del dret de petició.

5. Bones pràctiques

URL d'origen: <https://governobert.diba.cat/wiki/tramits-instancia-generica>

Enllaços:

[1] <https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.1.1.Instancia-generica>