

Resolució per la qual s'aprova la Carta de servei i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

L'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula el contingut i l'aplicació de les cartes de serveis a les administracions catalanes.

L'article 5 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, estableix que la institució ha d'adoptar una carta dels drets dels usuaris dels serveis del Síndic de Greuges, i que ha de posar-la en coneixement de la Comissió del Síndic de Greuges, constituïda per relacionar-se amb el Parlament, i ha d'ordenar que es publiqui en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

El Síndic de Greuges de Catalunya va aprovar l'any 2008 la Carta de servei i bona conducta administrativa" i cada any se'n fa una revisió en l'informe anual de la institució, d'acord amb l'article 64.2.i) de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, i en el portal de transparència. Tot i això, els canvis normatius –per la regulació de la institució, de l'àmbit de transparència o d'altres àmbits que afecten el funcionament de les administracions públiques– i diferents millores de caràcter funcional, tecnològic o documental obliguen a actualitzar-la.

L'objectiu de la Carta de servei és recollir els serveis que presta la institució, els drets i deures de qualsevol persona física o jurídica que s'hi adreci, i els compromisos de qualitat que es volen aconseguir per informar-ne tant les persones com les administracions.

Per tot això, en virtut de les atribucions que em confereix la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges,

RESOLC:

1. Aprovar la Carta de servei i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges, que es publica com a annex a aquesta resolució.
2. Traslladar-ne el contingut al Parlament de Catalunya i a l'Administració autonòmica i local.
3. Ordenar-ne la publicació en el *Butlletí Oficial del Parlament* i en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Carta de servei i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

Capítol I. Disposicions generals

Article 1. Finalitat de la institució

El Síndic de Greuges de Catalunya té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats constitucionals i estatutaris, en els àmbits i en la forma determinats per l'Estatut d'autonomia de Catalunya i per les lleis que li siguin aplicables.

Article 2. Objecte

La Carta de servei i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges (Carta de servei) té per objecte informar sobre els serveis que ofereix la institució, sobre els drets i deures de les persones que s'hi adrecen, sobre els compromisos de qualitat que s'adquireixen per garantir la millora contínua en la prestació de serveis a les persones, i sobre tot el contingut mínim establert en l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Article 3. Àmbit d'aplicació

3.1. Totes les persones al servei de la institució i qualsevol persona que, independentment de la seva vinculació laboral o contractual, exerceixi funcions encomanades pel Síndic de Greuges de Catalunya han de conèixer i complir la Carta de servei del Síndic de Greuges.

3.2. La síndica de greuges designa la unitat responsable de garantir el coneixement i el compliment de la Carta de servei.

Capítol II. Organització i responsables de la gestió del servei

Article 4. L'organització

4.1. La institució del Síndic de Greuges de Catalunya s'estructura en diferents àrees directives, que tenen la competència de tramitar les consultes o les queixes de la ciutadania, i també proposar actuacions d'ofici o informes monogràfics, en funció de les matèries que tenen assignades.

4.2. El procediment de tramitació de queixes o consultes és el mateix independentment de l'àrea directiva i, per tant, la Carta de servei afecta el conjunt de les persones que treballen en les diferents àrees directives.

4.3. Les queixes i consultes són assignades al personal tècnic i al personal assessor en funció de la complexitat de la matèria.

4.4. L'atenció a les persones interessades s'assigna al personal tècnic i assessor en funció de la matèria.

Article 5. La persona responsable de la gestió del servei

5.1. L'adjunt general és la persona responsable de la direcció de les cartes de servei del Síndic de Greuges.

5.2. El gabinet d'estudis i processos és responsable de l'elaboració i avaluació de la Carta de servei del Síndic de Greuges, i de la tramitació de les queixes i els suggeriments que presentin a la institució les persones interessades per l'incompliment de la Carta de servei.

5.3. Són funcions del gabinet d'estudis en l'àmbit de la Carta de servei:

a) Promoure la comunicació interna per garantir que tot el personal al servei de la institució coneix i compleix la Carta de servei.

b) Vetllar pel compliment dels compromisos adquirits.

c) Impulsar les millores en la gestió interna de la institució.

d) Promoure la revisió periòdica de la Carta de servei i de les actualitzacions de la Carta.

Article 6. La forma de gestió del servei

6.1. La gestió del servei del Síndic de Greuges és directa.

6.2. En el cas que, per alguna circumstància, es gestioni un servei públic de manera indirecta, la qualitat del servei es garantirà a través dels mecanismes concrets de control de l'execució que estableix la legislació aplicable en relació amb els mitjans de control i garantia de la qualitat.

Article 7. Normativa reguladora dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de Catalunya

La normativa reguladora dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de Catalunya es troba regulada en:

a) Els articles 78 i 79 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya

b) La Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges

Capítol III. Drets i deures de les persones davant la institució del Síndic de Greuges

Article 8. Drets de les persones davant la institució del Síndic de Greuges

Les persones que es relacionin amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya tenen dret a:

- a) Ser escoltades per la persona referent que tenen assignada i rebre un tracte personalitzat.
- b) Ser tractades de manera respectuosa i d'acord amb les seves circumstàncies personals, socials i culturals.
- c) Ser ateses sense que els calgui demanar cita quan s'adrecin a la institució, sens perjudici que l'atenció programada sigui preferent.
- d) Obtindre informació clara i completa sobre l'activitat general de la institució i sobre els expedients que s'estiguin tramitant al Síndic de Greuges de Catalunya en els quals tinguin la condició de persones interessades.
- e) Obtindre informació, com més comprensible i concisa millor, sobre les actuacions de la institució per a la defensa i la protecció dels seus drets subjectius públics.
- f) Obtindre orientació sobre com canalitzar els assumptes que no siguin competència del Síndic de Greuges de Catalunya.
- g) Presentar queixes quan considerin que se'ls poden haver vulnerat els drets.
- h) Rebre assessorament sobre els requisits per presentar una queixa o consulta.
- i) Rebre el suport necessari per redactar queixes o altres documents que es dirigeixin al Síndic de Greuges.
- j) Rebre un justificant de recepció de l'escrit de queixa i obtenir una còpia segellada dels documents originals que lliurin a la institució.
- k) Obtindre una atenció específica per a víctimes de violència masclista, d'acord amb els protocols i els procediments establerts.
- l) Obtindre una atenció específica per a infants i adolescents, d'acord amb els protocols i els procediments establerts, de forma que rebin l'auxili i protecció necessaris en la formulació de la queixa i, si escau, durant tot el procés d'investigació.

- m) Accedir a les mesures necessàries per a col·lectius d'atenció preferent o en situació de vulnerabilitat, de forma que puguin exercir amb plenitud els seus drets davant la institució.
- n) Conèixer l'estat del seu expedient i rebre els aclariments que siguin necessaris.
- o) Rebre una comunicació de les actuacions que el Síndic de Greuges duu a terme per tramitar l'expedient i també, si escau, de la resolució que s'emeti.
- p) Participar, quan escaigui, en processos de conciliació, mediació, diàleg o altres mètodes adequats de solució conflictes facilitats pel Síndic de Greuges.
- q) Sol·licitar, quan escaigui, l'acompanyament o la intervenció del Síndic de Greuges orientada a la reparació material o simbòlica del greuge o els greuges soferts, i sol·licitar també altres vies de justícia restaurativa.
- r) Rebre una resolució expressa, motivada i en un llenguatge clar i precís sobre l'assumpte objecte de la queixa o, si escau, informació sobre els motius que n'impedeixen la tramitació.
- s) Conèixer la identitat de la persona que les atén, excepte quan es pugui deduir raonablement que la identificació de la persona responsable pot posar en risc la seva seguretat.
- t) Sol·licitar i obtenir els aclariments que calguin per comprendre les comunicacions que se'ls adrecin.
- u) Opinar sobre el funcionament, l'eficàcia i la satisfacció percebuda en el moment de finalitzar les seves queixes.
- v) Formular queixes i suggeriments amb relació al funcionament de la institució.
- w) Sol·licitar mesures de reparació davant l'incompliment dels compromisos de qualitat, com ara disculpes formals i compromisos de no repetició.
- x) Rebre una disculpa davant l'incompliment dels compromisos adquirits d'acord amb el que preveu la Carta de servei.

Article 9. Deures de les persones davant la institució del Síndic de Greuges

Les persones, en la relació amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, tenen el deure de:

- a) Tractar les persones de la institució amb respecte i educació.
- b) No discriminar les persones que treballen a la institució pel seu gènere, orientació sexual, edat, ètnia, religió o qualsevol altra circumstància de tipus personal o social.
- c) Mantenir un to cordial amb altres persones interessades en l'atenció presencial, en el cas que es produeixi alguna interacció.

Capítol IV. Serveis i vies d'accés per obtenir informació en relació amb el servei públic

Article 10. Relació de serveis prestats

El Síndic de Greuges de Catalunya presta els serveis següents:

- a) Orientació i gestió de les consultes i queixes que presenta la ciutadania, i també processos de conciliació, mediació, diàleg o altres mètodes adequats de solució conflictes o de justícia restaurativa.
- b) Recepció i registre de tots els escrits adreçats a la institució o a qualsevol altra Administració.
- c) Orientació de les reclamacions que no són admeses a tràmit.
- d) Obertura, tramitació i resolució de les queixes admeses a tràmit.
- e) Obertura, tramitació i resolució d'actuacions d'ofici.
- f) Elaboració de l'informe anual i d'informes monogràfics.
- g) Comunicacions per videoconferència.
- h) Seguiment per verificar el compliment de les resolucions emeses pel Síndic de Greuges.
- i) Desplaçaments a diversos barris i municipis de Catalunya per aproximar la institució a la ciutadania, i facilitar la presentació de queixes i el plantejament de consultes.
- j) Informació i resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública en poder de la institució.
- k) Consulta del fons documental disponible a la biblioteca del Síndic de Greuges.
- l) Difusió i divulgació de les resolucions del Síndic.
- m) Promoció i suport de bones pràctiques administratives.
- n) Formació en matèria de protecció i defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones davant l'Administració en els temes que s'acordin amb altres institucions.
- o) Col·laboració amb altres institucions i entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb l'actuació del Síndic de Greuges.

Article 11. Vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic de manera presencial

11.1. El Síndic de Greuges de Catalunya disposa d'un servei d'atenció presencial a la seu ubicada al passeig Lluís Companys, 7, 08003, de Barcelona.

11.2. L'horari d'atenció és de 8.30 h a 17.30 h ininterrompudament de dilluns a dijous, i de 8.30 h a 15.00 h els divendres. Durant el mes d'agost l'horari és de 8.00 h a 15.00 h. En tot cas, les modificacions de l'horari es poden consultar al web de la institució o per qualsevol altre mitjà o escrit que les persones interessades vulguin utilitzar.

11.3. Addicionalment, mitjançant les visites al territori, es pot disposar d'un servei d'atenció presencial al municipi, d'acord amb els dies i l'horari establerts amb l'Administració municipal. S'informa d'aquest servei a través de bustiades a la població o altres mitjans de difusió.

Article 12. Vies per obtenir informació i orientació de manera telefònica o per videoconferència

12.1. Les persones interessades es poden posar en contacte amb el Síndic de Greuges trucant als telèfons 900 124 124 (gratuït) i 933 018 075.

12.2. En el cas que la persona ho sol·liciti, es poden programar videoconferències, d'acord amb els protocols de comunicació establerts per la institució.

Article 13. Vies per obtenir informació i orientació de manera telemàtica

13.1. Les persones interessades es poden adreçar al web institucional (www.sindic.cat) per obtenir informació sobre la institució i els serveis que ofereix, a més de formularis per poder iniciar els tràmits amb la institució. Addicionalment, poden consultar el portal de transparència o la seu electrònica del Síndic, en què es pot accedir a la documentació dels expedients que la persona interessada tingui oberts a la institució.

13.2. Les persones interessades es poden adreçar al Síndic de Greuges també mitjançant l'adreça de correu electrònic sindic@sindic.cat.

Article 14. Altres vies per obtenir informació i orientació

14.1. Sens perjudici dels canals i les vies per obtenir informació i orientació que s'indiquen en els punts anteriors, el Síndic de Greuges, amb l'objectiu de protegir i defensar els drets i les llibertats públiques dels col·lectius d'atenció preferent, pot habilitar altres vies de manera ocasional o estructural.

14.2. En el cas que s'habiliti una via estructural, s'ha de publicar en el web institucional i en les comunicacions amb l'Administració i les persones interessades, i comporta la modificació de la Carta de servei.

Capítol V. Compromisos de qualitat

Secció primera. Nivells de qualitat oferts

Article 15. Assessorament jurídic davant d'iniciatives normatives

El Síndic de Greuges de Catalunya, quan una administració li sol·licita assessorament jurídic davant d'iniciatives normatives, ha d'emetre una resposta en un termini màxim de quaranta-cinc dies.

Article 16. Assessorament jurídic a institucions anàlogues al Síndic de Greuges de Catalunya

El Síndic de Greuges de Catalunya, quan institucions anàlogues li sol·liciten assessorament jurídic, ha d'emetre una resposta en un termini màxim de vint-i-un dies.

Article 17. Difusió i divulgació de l'actuació del Síndic de Greuges

17.1. El Síndic de Greuges de Catalunya ha de concertar la data de les visites sol·licitades pels centres formatius en un termini màxim de cinc dies.

17.2. La satisfacció mitjana de les visites ha de ser com a mínim de 7 sobre 10.

Article 18. Desplaçaments a equipaments que donen servei a la ciutadania

18.1. El Síndic de Greuges de Catalunya ha de visitar anualment un mínim de setanta-cinc equipaments que donen servei a la ciutadania.

18.2. S'ha de fer arribar a l'equipament un informe de la visita en un termini no superior a quaranta-cinc dies.

Article 19. Desplaçaments al territori de Catalunya

19.1. El Síndic de Greuges de Catalunya ha de fer un mínim de vuitanta desplaçaments anuals a municipis catalans.

19.2. Un cop formulada la sol·licitud de la persona interessada de concertar una cita en la data i l'horari acordats amb el municipi, la unitat encarregada del desplaçament s'ha de posar en contacte amb la persona interessada per determinar l'hora de l'entrevista com a mínim vint-i-quatre hores abans de la cita.

Article 20. Atenció a les persones

20.1. La mitjana de satisfacció general de l'atenció a les persones ha de ser, com a mínim, de 7 sobre 10.

20.2. Quan l'atenció es faci de manera programada, cal atendre les persones en un màxim de cinc dies, sens perjudici que, per raons d'agenda, la persona interessada demani que l'atenció es faci passats aquests cinc dies.

20.3. Les persones tenen dret a tenir un únic referent a la institució durant tota la tramitació de la queixa o consulta, llevat que concorrin causes justificades que motivin un canvi de referent.

20.4. Quan l'atenció sigui presencial, el temps màxim d'espera és de quinze minuts.

Article 21. Consultes d'informació

21.1. Les consultes presencials s'han d'atendre el mateix dia en què la persona s'adreça a la seu de la institució. Si no es pot donar una resposta immediata per la complexitat de la consulta, s'ha de donar una resposta en un termini no superior a cinc dies.

21.2. Les consultes escrites s'han d'atendre en un termini no superior a cinc dies. Si no es pot complir aquest termini per la complexitat de la consulta, s'ha d'informar la persona interessada en un termini no superior a cinc dies de la necessitat de disposar de més temps i s'ha de donar una resposta en un termini no superior a vint-i-un dies.

21.3. Les consultes telefòniques o per videoconferència s'han d'atendre en el moment en què s'hagi programat la trucada. Si per qualsevol circumstància no es pot dur a terme la interlocució, el personal de la institució s'ha de posar en contacte amb la persona interessada el mateix dia per programar-li una altra cita.

Article 22. Tramitació de queixes admeses a tràmit

22.1. La mitjana de satisfacció de la resolució de la queixa ha de ser de 6,5 sobre 10.

22.2. En el cas que no sigui possible fer algun tràmit de la queixa en un termini inferior a dos dies, el Síndic de Greuges ha d'emetre un justificant de recepció en què s'informi la persona interessada del número de l'expedient.

22.3. Les persones que presentin una queixa han de rebre una comunicació del Síndic de Greuges de Catalunya en un termini no superior a quinze dies. En aquesta comunicació se'ls demanarà més informació o se'ls indicarà que s'ha comunicat la queixa a l'Administració.

22.4. Un cop el Síndic de Greuges disposi de tota la informació de la persona interessada o hagi rebut resposta de l'Administració després de comunicar-li que ha rebut la queixa, ha de demanar si escau informació a l'Administració afectada en un termini no superior a vint-i-un dies. Aquesta sol·licitud d'informació a l'Administració es pot endarrerir vint-i-un dies més segons la complexitat del cas.

22.5. Un cop s'hagi recollit la informació oportuna, s'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a quaranta-cinc dies des de la recepció de l'informe de l'Administració. Aquesta resolució es pot endarrerir quaranta-cinc dies més segons la complexitat del cas, sempre que se n'informi oportunament la persona quan s'exhaureixi el primer termini.

22.6. Un cop l'Administració hagi comunicat que accepta la resolució, el Síndic ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a vint-i-un dies. Aquesta finalització es pot endarrerir quaranta-cinc dies més segons la complexitat del cas, sempre que se n'informi oportunament la persona quan s'exhaureixi el primer termini.

22.7. Els terminis previstos per la tramitació de queixes en aquesta carta queden en suspens quan s'iniciï algun dels processos de conciliació, mediació o composició de controvèrsies previstos en els articles 49 i 50 de la Llei del Síndic de Greuges.

Article 23. Inadmissió de queixes d'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges

La comunicació a la persona interessada de la inadmissió de la queixa per les causes establertes en la Llei 24/2009, del 23 de desembre, s'ha de trametre en un termini no superior a vint-i-un dies.

Article 24. Seguiment per verificar el compliment de les resolucions acceptades per les administracions o els acords assolits amb la participació del Síndic

24.1. El Síndic de Greuges ha de fer el seguiment de les resolucions acceptades o parcialment acceptades per les administracions. També ha de fer el seguiment dels acords assolits entre les administracions i la ciutadania en processos de diàleg, conciliació, mediació, justícia restaurativa o altres mètodes adequats de solució de conflictes.

24.2. En el cas de les recomanacions acceptades i els acords assolits, s'ha d'establir una programació del seguiment en un termini no superior a quaranta-cinc dies.

24.3. Un cop l'Administració comunica que ha complert una resolució acceptada o els acords assolits, el Síndic de Greuges ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a vint-i-un dies.

24.4. En cas que les administracions no compleixin la resolució o els acords assolits, el Síndic de Greuges n'ha d'informar les persones interessades i, si escau, el Parlament de Catalunya en l'informe anual o en els informes monogràfics corresponents.

Article 25. Sol·licituds d'accés a expedients

Les resolucions de sol·licituds d'accés a expedients s'han d'emetre en un termini màxim de vint-i-un dies.

Article 26. Sol·licituds d'accés a la informació pública

26.1. Les sol·licituds d'accés a la informació pública s'han de resoldre en un termini màxim de vint-i-un dies.

26.2. La informació que es demana mitjançant una sol·licitud d'accés a la informació pública s'ha de lliurar en un termini màxim de vint-i-un dies, un cop s'hagi emès la resolució.

Article 27. Consulta del fons documental disponible a la biblioteca i a l'arxiu del Síndic de Greuges

Les consultes del fons documental de la institució s'han de respondre en un termini no superior a cinc dies des de la recepció de la sol·licitud.

Secció segona. Sistema per garantir els compromisos adquirits

Article 28. Sistema per garantir els compromisos adquirits

Per garantir que es compleixen els compromisos adquirits, el Síndic de Greuges té un sistema fonamentat en:

- a) Mapa de processos de la institució.
- b) Procediment de tramitació de queixes i consultes.
- c) Instruccions d'organització internes.
- d) Enquestes sobre la valoració de la satisfacció amb el servei del Síndic de Greuges.
- e) Qüestionaris de satisfacció a totes les persones que han presentat una queixa al Síndic un cop s'ha emès la resolució.
- f) Indicadors de seguiment i avaluació.
- g) Escrits de queixes i suggeriments, d'acord amb el que estableix el capítol VII d'aquesta carta de servei.

Article 29. Formes de col·laboració i participació de les persones amb la institució

Es pot col·laborar amb la institució i proposar millores a partir dels mitjans següents:

- a) Qüestionaris de satisfacció sobre el funcionament i la tramitació de queixes i consultes del Síndic de Greuges, un cop s'ha emès la resolució.
- b) Participació en els consells assessors en què estigui prevista la participació ciutadana.
- c) Formularis d'opinió sobre el funcionament de la institució disponibles al web.
- d) Escrits de queixes i suggeriments d'acord amb el que estableix el capítol VII de la Carta de servei.

Article 30. Indicadors d'avaluació dels compromisos adquirits

30.1. Per comprovar el compliment dels compromisos adquirits es detallen els indicadors següents:

- Percentatge d'assessoraments jurídics davant d'iniciatives normatives resolts en un termini màxim de quaranta-cinc dies.
- Percentatge d'assessoraments jurídics a institucions anàlogues resolts en un termini màxim de vint-i-un dies.
- Percentatge de visites sol·licitades per centres formatius en un termini màxim de cinc dies.
- Mitjana de satisfacció de les visites sol·licitades per centres formatius.
- Nombre d'equipaments que presten serveis a la ciutadania visitats anualment.
- Percentatge d'informes de visites tramesos en un termini no superior a quaranta-cinc dies.
- Nombre de desplaçaments anuals al territori.

Percentatge de cites concertades com a mínim vint-i-quatre hores abans d'un desplaçament al territori.

- Mitjana de satisfacció general en l'atenció rebuda.
- Percentatge de cites programades en un màxim de cinc dies des de la petició.
- Percentatge de queixes i consultes que tenen un sol interlocutor de la institució.
- Percentatge d'atencions en què el temps màxim d'espera ha estat inferior a quinze minuts.
- Percentatge de consultes presencials ateses el mateix dia.
- Percentatge de consultes escrites resoltes en cinc dies.
- Percentatge de consultes escrites resoltes en vint-i-un dies.

- Percentatge de consultes telefòniques i per videoconferència ateses el dia programat.
- Percentatge de consultes programades el mateix dia en què no s'ha pogut parlar amb la persona interessada.
- Mitjana de satisfacció en el cas de les queixes finalitzades.
- Percentatge de justificants de recepció tramesos dins del termini de dos dies hàbils, en cas que no s'hagi fet cap altre tràmit previ.
- Percentatge de casos en què es tramet una comunicació a la persona interessada en un termini no superior a quinze dies.
- Percentatge de sol·licituds d'informació trameses en un termini no superior a vint-i-un dies.
- Percentatge de resolucions traslladades en un termini no superior a quaranta-cinc dies.
- Nombre de casos en què s'ha comunicat a la persona interessada que es traslladarà la resolució en un termini màxim de quaranta-cinc dies més.
- Percentatge de queixes resoltes en menys de setanta-cinc dies.
- Percentatge de casos en què es finalitza l'expedient en un termini no superior a vint-i-un dies un cop l'Administració ha valorat l'acceptació de la resolució.
- Nombre de casos en què s'ha comunicat a la persona interessada que es finalitzarà l'expedient en un termini màxim de quaranta-cinc dies.
- Percentatge de queixes finalitzades en setanta-cinc dies, un cop l'Administració ha acceptat les recomanacions.
- Percentatge d'inadmissions finalitzades en un termini no superior a vint-i-un dies.
- Percentatge de casos en què s'ha programat el seguiment d'una resolució o d'acords assolits durant un termini no superior a quaranta-cinc dies.
- Percentatge de casos en què es finalitza el seguiment d'una resolució o d'acords assolits en un termini no superior a vint-i-un dies, un cop l'Administració ha informat del compliment.
- Percentatge de sol·licituds d'accés a l'expedient resoltes en vint-i-un dies.
- Percentatge de resolucions de sol·licituds d'accés a la informació pública resoltes en un període no superior a vint-i-un dies, o en un període de deu dies en cas que no s'envii una resolució sinó una comunicació per informar de l'estimació de la sol·licitud d'accés.

- Percentatge de casos en què s'ha lliurat la informació en un termini màxim de vint-i-un dies des de la resolució de la sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Percentatge de respostes a les sol·licituds d'informació en un termini no superior a cinc dies des de la recepció de la sol·licitud.

30.2 Els terminis que s'assenyalen en aquesta carta de servei es consideren assolits satisfactòriament quan es compleixin en un 90 % dels casos, llevat dels relatius a l'atenció presencial i la resposta a les consultes d'informació, que s'han de complir en un 95 % dels casos.

30.3. La informació relativa als indicadors d'avaluació dels compromisos adquirits ha d'anar acompanyada de la informació següent:

- a) L'avaluació prèvia dels compromisos adquirits
- b) Els terminis definits per normativa, si escau
- c) L'evolució del compromís, amb informació de si s'ha millorat o empitjorat respecte de la revisió anual anterior.

30.4. Els indicadors d'avaluació dels compromisos adquirits, juntament amb la informació que s'especifica més amunt, s'incorporen en l'annex de la Carta de servei.

30.5. Un cop aprovada aquesta resolució, la informació a què es fa referència en el punt 30.3 de la Carta de servei es publicarà de manera actualitzada i en format reutilitzable en el portal de transparència, sens perjudici que es puguin utilitzar altres eines per facilitar a la ciutadania la visualització i la comprensió de la informació. També es publicarà a la resta de canals divulgatius a disposició de la ciutadania.

Article 31. Suspensió temporal de l'avaluació

31.1. En cas de raons excepcionals sobrevingudes que afectin l'avaluació de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la Carta i els drets que en deriven directament.

31.2. La suspensió de l'avaluació es fa efectiva per resolució motivada de la síndica de greuges i ha d'incloure, en tot cas, la causa que la motiva, l'abast i la conseqüència de la suspensió.

31.3. La resolució s'ha de publicar en el portal de transparència i en la seu electrònica del Síndic de Greuges.

Article 32. Publicació de l'avaluació dels compromisos adquirits

32.1. Anualment es publicaran els resultats de l'avaluació dels compromisos adquirits en el portal de transparència, en format reutilitzable. En qualsevol cas, cal indicar-hi la data d'actualització i la data prevista de la pròxima actualització.

32.2. L'informe anual que es presenta al Parlament de Catalunya ha de recollir un apartat específic que doni compte de l'aplicació i el compliment de la Carta de servei.

Capítol VI. Condicions d'accés i règim econòmic aplicable

Article 33. Condicions d'accés

33.1. D'acord amb l'article 27 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, qualsevol persona física o jurídica pot adreçar-se al Síndic de Greuges a fi de:

- a) Presentar una queixa o consulta si té un dret o un interès legítims respecte a l'objecte de la queixa o la consulta.
- b) Sol·licitar la iniciació d'una actuació d'ofici si denuncia una vulneració de drets o llibertats constitucionals o estatutaris en defensa de terceres persones o col·lectius genèrics.

33.2. La legitimació que reconeix l'apartat 33.1 no queda limitada pel fet que hi hagi una relació de subjecció o dependència especials respecte d'una administració o un poder públic ni per raó de domicili; ni tampoc, en el cas de les persones físiques, per raó de nacionalitat, d'edat, d'incapacitació legal, d'internament en un centre penitenciari o de privació de llibertat.

33.3 Estan plenament legitimats per presentar una queixa al Síndic de Greuges, sol·licitar-li que iniciï una actuació d'ofici o formular-li una consulta:

- a) Els diputats del Parlament
- b) Els membres de les Corts Generals elegits per circumscripcions electorals de Catalunya i els senadors designats pel Parlament en representació de la Generalitat
- c) Les comissions del Parlament
- d) Els càrrecs electius dels ens locals, en relació amb assumptes que afectin el seu àmbit territorial d'actuació.

Article 34. Cost del servei

34.1. D'acord amb l'article 29 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, les actuacions de la institució són gratuïtes per a la persona interessada.

34.2. Per actuar davant el Síndic de Greuges no cal assistència lletrada ni representació processal.

Capítol VII. Queixes i suggeriments sobre el funcionament de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya

Article 35. Subjectes legitimats per presentar una queixa o suggeriment

Qualsevol persona que faci ús dels serveis del Síndic de Greuges pot formular queixes o suggeriments sobre el funcionament de la institució de manera presencial, escrita o telemàtica.

Article 36. Registre de queixes i suggeriments amb relació a la Carta de servei

36.1. El registre de queixes i suggeriments té per objecte deixar constància de les queixes, les propostes o les millores que les persones que s'adrecen al Síndic de Greuges formulin sobre el funcionament de la institució.

36.2. El gabinet d'estudis del Síndic de Greuges analitza les propostes i els suggeriments, i en dona compte a l'adjunt general, juntament amb les accions correctores i la planificació de la implementació en un termini no superior a trenta dies des de la presentació de la queixa o el suggeriment.

36.3. El resultat d'aquestes actuacions es comunica a la persona interessada.

36.4. El contingut de les queixes, els suggeriments o les propostes, i també la resolució corresponent, es publiquen en el portal de transparència del Síndic de Greuges de manera actualitzada i en format reutilitzable, garantint la confidencialitat i el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Capítol VIII. Mesures de reparació davant l'incompliment de la Carta de servei

Article 37. Mesures de reparació previstes davant una puntuació inferior a 5 en l'enquesta de satisfacció

Quan la puntuació relativa a la satisfacció general per la resolució de la queixa o l'atenció rebuda (articles 20.1 i 22.1 d'aquesta carta) sigui inferior a 5 sobre 10, la direcció de l'àrea que ha tramitat la consulta o queixa ha d'analitzar els motius d'aquesta qualificació amb la persona responsable de l'expedient. Aquesta avaluació pot comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per conèixer més detalls sobre la seva experiència.

Article 38. Mesures de reparació previstes davant l'incompliment de terminis

En el cas que s'incompleixin els terminis previstos en el capítol V d'aquesta carta, es prendran mesures de reparació, que poden incloure, entre d'altres, una trucada o un escrit per exposar els motius de l'incompliment, reconèixer-lo o oferir disculpes.

Article 39. Publicació de les mesures de reparació

El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es publicaran en el portal de transparència del Síndic de Greuges de manera actualitzada i en format reutilitzable, garantint la confidencialitat i el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Article 40. Responsabilitat patrimonial del Síndic de Greuges

Les mesures de reparació previstes en aquest capítol no exclouen ni són incompatibles amb la presentació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial si la persona interessada considera que el funcionament del servei de la institució li ha ocasionat un perjudici indemnitzable. Això és així llevat que s'indiqui altrament i de manera expressa en l'acord compensatori o en la resolució que adopti la mesura de reparació corresponent. Les reclamacions de responsabilitat patrimonial es regeixen per la legislació general de procediment i règim jurídic de les administracions que regula aquesta matèria.

Capítol IX. Revisió, publicació de resultats i actualització de la Carta de servei del Síndic de Greuges de Catalunya

Article 41. Revisió i publicació dels compromisos adquirits

41.1. El compliment dels compromisos de la Carta de servei s'analitzarà mensualment.

41.2. Els resultats de l'avaluació dels compromisos adquirits es publicaran anualment en el portal de transparència de la institució.

Article 42. Actualització de la Carta de servei del Síndic de Greuges

42.1. La Carta de servei del Síndic de Greuges té una vigència de quatre anys des de la data d'entrada en vigor.

42.2. La Carta de servei es pot actualitzar abans del termini estipulat si es produeix alguna de les circumstàncies següents:

- a) Modificacions normatives que afecten els procediments regulats en la Carta de servei i que en canvien les condicions.
- b) Canvis essencials en la institució, la seva estructura, els processos de treball o les vies per les quals els usuaris obtenen informació i orientació en relació amb els serveis públics.
- c) Modificació o ampliació dels serveis o compromisos adquirits amb la voluntat d'introduir millores en les expectatives o la percepció de la qualitat del servei del Síndic de Greuges.

Article 43. Entrada en vigor

La Carta de servei del Síndic de Greuges entra en vigor el 2 de gener de 2025.

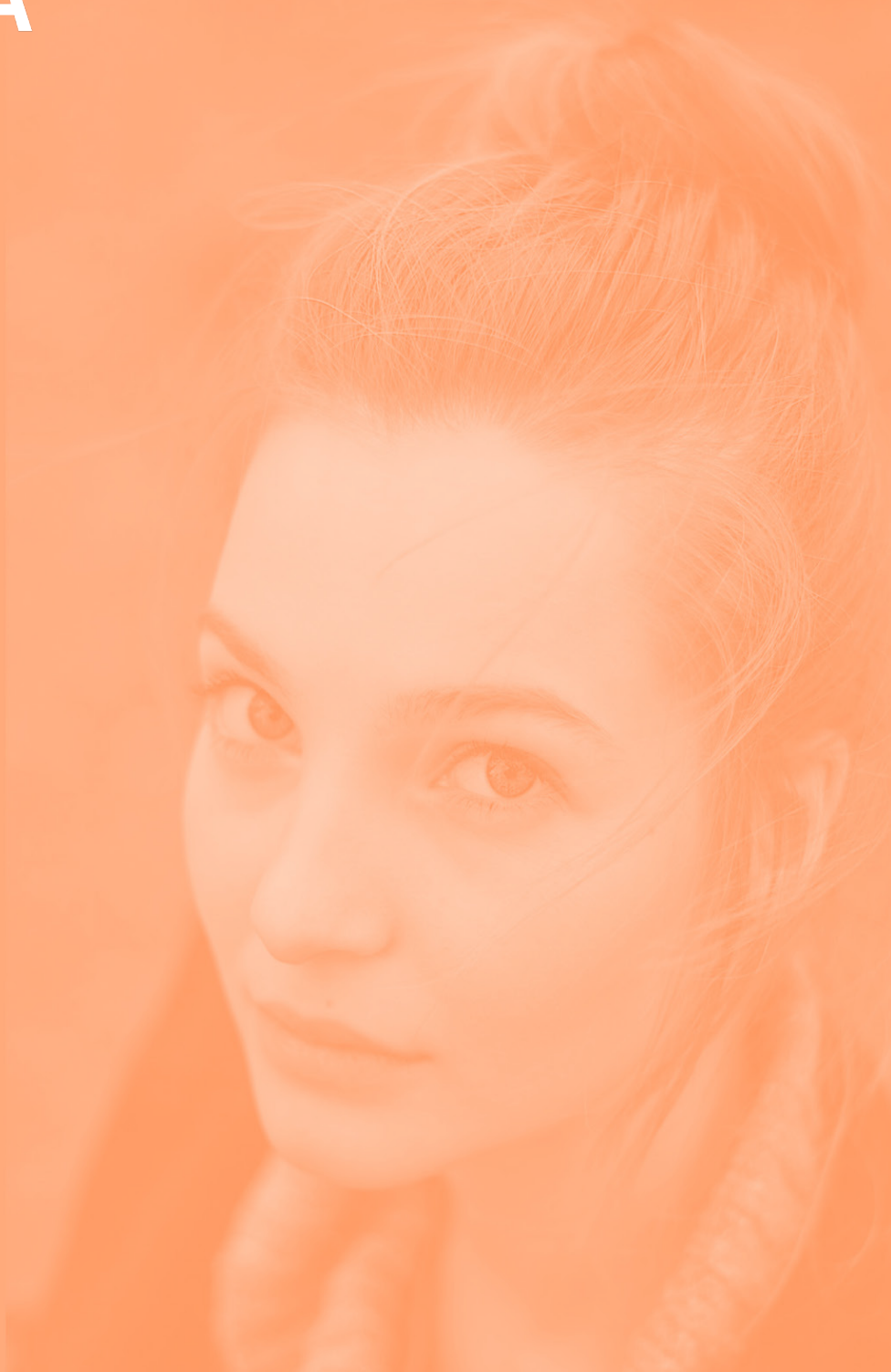
Esther Giménez-Salinas i Colomer

Síndica de Greuges

Barcelona, en la data de la signatura electrònica

SÍNDICA

LA DEFENSORA
DE LAS PERSONAS



SÍNDICA