



CODI DE VERIFICACIÓ	6J4K35166J3Z205W0F4D		
PROCEDIMENT	T740 Disposicions de funcionament d'òrgans i serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/2220/2021	DOCUMENT NÚM.	58650/2021
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Secretaria Tècnica de la Junta de Govern Local		

Acord aprovat per la Junta de Govern Local en sessió AJT/JGL/3/2021 de 27 de gener de 2021.
APROVAR LA INSTRUCCIÓ SOBRE L'ORDENACIÓ I PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LES QUEIXES EN PRIMERA INSTÀNCIA.

ATÈS que per l'apartat 3 de la Resolució 36/2019, de 22 de maig, de la Síndica de Greuges municipal (Exp. SIN/10/2019) es va proposar a la Gerència, entre altres, el dissenyi d'una instrucció interna per assegurar que es dona resposta a les queixes formulades en primera instància per la ciutadania i informar-la degudament sobre quin procediment ha de fer servir a l'hora de formular una queixa en primera instància davant l'Ajuntament.

ATÈS que a l'informe - proposta de la Gerència Municipal que consta a l'expedient es proposa l'aprovació d'una Instrucció sobre l'ordenació i procediment de gestió de les queixes en primera instància.

VISTA la Provisió de la tinença d'alcaldia de l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports, per la qual es disposa l'inici dels tràmits administratius adients per tal de procedir a l'aprovació de la citada Instrucció.

VIST l'informe favorable emès per l'Assessoria Jurídica.

VIST l'article 12.7 del Reglament orgànic de govern i administració, pel qual s'estableix que les Instruccions tenen per finalitat dirigir l'activitat dels òrgans i organismes que integren l'administració municipal, les quals es faran públiques a la intranet municipal i seran notificades als serveis afectats.

La Junta de Govern Local, a proposta de la tinença d'alcaldia de l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports,

ACORDA:

PRIMER.- APROVAR la Instrucció sobre l'ordenació i procediment de gestió de les queixes en primera instància, el qual text literal és el següent:

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'article 6.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (BOE de 2 d'octubre de 2015 -en endavant LRJSP) disposa que els òrgans administratius podran dirigir les activitats dels seus òrgans jurídicament dependents mitjançant instruccions i ordres de servei.



Per la seva part, l'article 12.7 del Reglament orgànic de govern i administració estableix que les Instruccions tenen per finalitat dirigir l'activitat dels òrgans i organismes que integren l'administració municipal, les quals es faran públiques a la intranet municipal i seran notificades als serveis afectats.

Per l'apartat 3 de la Resolució 36/2019, de 22 de maig, de la Síndica de Greuges municipal (Exp. SIN/10/2019) es va proposar a la Gerència municipal, entre altres, el dissenyi d'una instrucció interna per assegurar que es dona resposta a les queixes formulades en primera instància per la ciutadania i informar-la degudament sobre quin procediment ha de fer servir a l'hora de formular una queixa en primera instància davant l'Ajuntament.

Aquesta Instrucció es dicta per donar compliment a la citada proposta i amb les finalitats següents:

- a) Organitzar i dirigir les actuacions de les diferents àrees, serveis, unitats administratives i districtes municipals i les de les entitats vinculades a aquest Ajuntament, així com els tràmits per a la formulació, recepció, derivació, instrucció i resposta de les queixes en primera instància relacionades amb l'activitat dels serveis municipals que presten tant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, com les entitats vinculades a aquest.
- b) Millorar la tramitació de les queixes en primera instància i, en conseqüència, assolir una millora qualitativa dels serveis de competència municipal que es presten a la ciutadania.

1. OBJECTE

Aquesta Instrucció té per objecte la coordinació de l'activitat administrativa i l'ordenació dels tràmits procedimentals relacionats amb les queixes presentades en primera instància per la ciutadania davant aquest Ajuntament.

2. ÀMBIT SUBJECTIU D'APLICACIÓ

Aquesta Instrucció serà d'obligada observança tant per al personal al servei de l'ajuntament i el dels seus ens dependents que atenguin a la ciutadania per a la formulació de queixes en primera instància, com per a les persones responsables dels serveis o de les activitats que es presten, derivades de l'exercici de les competències o serveis municipals.

3. DEFINICIONS

Als efectes d'aquesta Instrucció, es consideren les definicions següents:

- **Greuge:** qualsevol reclamació relativa al funcionament de l'administració i/o serveis municipals, on s'al·legui en la seva formulació o s'aprecii en la seva qualificació, violació dels drets fonamentals i/o llibertats públiques constitucionalment i estatutària protegides.
- **Queixa en primera instància (QEPI):** qualsevol reclamació relativa a anormalitats i/o deficiències en el funcionament de l'administració i/o serveis municipal, les quals hagin estat prèviament posades de manifest mitjançant una sol·licitud d'actuació administrativa.
- **Queixa en segona instància:** qualsevol reclamació relativa als retards o a les desatencions d'una QEPI o a la insatisfacció de la resposta donada a la mateixa.
- **Reclamació:** qualsevol escrit que tingui per objecte posar de manifest alguna anormalitat i/o deficiència en el funcionament de l'administració i/o serveis municipals amb la finalitat de la seva correcció.



- **Sol·licitud d'actuació administrativa:** qualsevol demanda ciutadana que tingui per objecte la realització d'una concreta actuació administrativa relativa al funcionament de l'administració i/o serveis municipals.
- **Suggeriment:** qualsevol observació o demanda ciutadana relativa a la millora dels serveis i/o l'administració municipals.

4. LEGITIMACIÓ

Estaran legitimades per a la presentació de QEPI's les persones següents:

- Les persones naturals amb veïnatge administratiu al municipi.
- Les persones jurídiques amb domicili social al municipi.
- Les persones naturals i jurídiques que, tot i no tenir la condició de veïns/es o no tenir domicili social al municipi, acreditin ser usuaris/àries dels serveis municipals als quals es refereix la QEPI.

5. INFORMACIÓ I COL·LABORACIÓ EN LA PRESENTACIÓ DE LES QEPI'S

Tots els serveis municipals i els dels ens vinculats amb l'Ajuntament que atenguin a la ciutadania per a la formulació de QEPI's, hauran de garantir la prestació d'informació adequada i completa per a això.

L'aplicació informàtica anomenada "Sistema d'Escolta Activa" (SEA), serà la de referència per a la recollida de les QEPI's. Aquesta aplicació haurà de permetre que l'interessat sigui informat per correu electrònic del número d'inscripció de la QEPI que, de forma automàtica, li assigni el SEA.

6. FUNCIONS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA EN RELACIÓ A LES QEPI'S

El Servei d'Atenció Ciutadana impulsarà i coordinarà el sistema de QEPI's, sent el responsable de la seva instrucció. A aquest efecte, el citat Servei habilitarà de forma immediata formularis en la web i seu electrònica municipals per a la presentació de QEPI's.

Les principals funcions del Servei d'Atenció Ciutadana són les següents:

- a) Analitzar i qualificar diàriament les noves reclamacions o demandes ciutadanes que arribin, de qualsevol forma i/o canal, al Servei.
- b) Derivar les reclamacions o demandes en funció de la seva qualificació. Si la reclamació és qualificada com a QEPI, inscriure-la al SEA i derivar-la a les àrees gestores, serveis, unitats administratives o districtes responsables de donar resposta per raó de la matèria.
- c) Fer el seguiment de la tramitació de les QEPI's fins la rebuda de la resposta i comunicar la citada resposta a la persona interessada, seguint les normes corporatives d'estil i abans de la finalització del límit temporal establert legalment.
- d) Comprovar setmanalment l'estat de tramitació de les QEPI's registrades al SEA pendents de resolució, procedint a adoptar totes les mesures adients per a la resolució i comunicació de la resposta de les QEPI's presentades formalment.
- e) Enviar diàriament al Gabinet d'Alcaldia la relació de les QEPI's rebudes, fent constar expressament aquelles que es considerin de màxima urgència en atenció al caràcter essencial dels serveis, les activitats o els usuaris afectats.



- f) Elaborar anualment un informe d'avaluació del tractament i seguiment donat a les QEPI's. Aquest informe s'haurà de presentar al Gabinet d'Alcaldia dins dels dos primers mesos de l'any següent a l'any objecte d'avaluació.
- g) Les altres que li atribueix aquesta instrucció i qualsevol altra que sigui necessària perquè el sistema de QEPI's funcioni correctament.

7. PRESENTACIÓ DE QEPI's

7.1. CONTINGUT MÍNIM: en la formulació de les QEPI's s'haurà de fer constar, com a mínim, el següent:

- QEPI's formulades per persones físiques:
 - Nom, cognoms i número del document d'identitat de la persona que presenta la QEPI.
 - Designació del mitjà seleccionat per rebre resposta (telèfon, correu electrònic o correu ordinari).
 - Exposició succinta dels fets que la motiven, contenint la data i el motiu de la sol·licitud d'actuació administrativa presentada prèviament pels mateixos fets, així com les dades necessàries per què l'àrea, servei, unitat destinatària o districte pugui identificar els fets i/o circumstàncies que la motiven.
 - Concreció de la QEPI.
- QEPI's formulades per persones jurídiques:
 - Nom, cognoms i NIF de la persona jurídica que presenta la QEPI.
 - Nom, cognoms i número del document d'identitat de la persona que representa a la persona titular de la QEPI.
 - Designació de l'adreça electrònica per rebre resposta.
 - Exposició succinta dels fets que la motiven, contenint la data i el motiu de la sol·licitud d'actuació administrativa presentada prèviament pels mateixos fets, així com les dades necessàries per què l'àrea, servei, unitat destinatària o districte pugui identificar els fets i/o circumstàncies que la motiven.
 - Concreció de la QEPI.

7.2. FORMES I/O CANALS DE PRESENTACIÓ: les QEPI's es podran presentar per qualsevol de les formes i/o canals següents:

- a) De forma presencial: davant el Registre general de l'Ajuntament i els seus registres auxiliars, a través del model d'instància general, dirigida sempre al Servei d'Atenció Ciutadana. El personal adscrit a aquests registres hauran de comprovar el degut compliment del contingut mínim de la QEPI establert al punt 7.1. d'aquesta Instrucció i assessorar a la persona interessada en la seva formulació.
- b) Telefònicament, a través de la plataforma telefònica del 010: el personal de la citada plataforma, adscrit al Servei d'Atenció Ciutadana, realitzarà, a instància de les persones interessades, les tasques següents:
 - Assessorar a la persona interessada i demanar-la la informació necessària per donar degut compliment del contingut mínim de la QEPI establert al punt 7.1. d'aquesta Instrucció.
 - Omplir, amb la informació facilitada per la persona interessada, el corresponent formulari habilitat a la web i la seu electrònica municipals.
 - Inscriure la QEPI al SEA, fent constar com a unitat destinatària el Servei d'Atenció Ciutadana.
 - Informar a la persona interessada del número d'inscripció i fer-la arribar una còpia de la QEPI a l'adreça de correu electrònic que li faciliti.



- c) De forma electrònica, a través del formulari habilitat a l'efecte a la web i seu electrònica municipals, en els quals es contemplarà com a unitat destinatària el Servei d'Atenció Ciutadana.
- d) A través de xarxes Socials (Twitter, Facebook i Instagram) i altres canals i unitats receptores que es determinin expressament: les QEPI's formulades a través de les xarxes socials corporatives es derivaran, a través de l'aplicatiu de gestió de Xarxes, al Servei d'Atenció Ciutadana per a la seva gestió, qui demanarà, per missatge privat, les dades de la persona interessada i la informarà sobre les formes i/o canals habilitats a la seu electrònica per fer seguiment de la QEPI.

En els casos de les xarxes de les diferents Àrees, Districtes i equipaments municipals, serà responsabilitat del personal tècnic que gestioni els perfils socials, canalitzar les QEPI's cap a l'aplicació corresponent demanant, si és necessari, les dades personals de la persona interessada. També es donarà una resposta als perfils i s'informarà sobre els canals habilitats a la seu electrònica per fer seguiment de la QEPI.

8. GESTIÓ DE LES QEPI's

Les QEPI's es gestionaran de la manera següent:

A) ANÀLISI, QUALIFICACIÓ, INSCRIPCIÓ I DERIVACIÓ DE LES QEPI's: el Servei d'Atenció Ciutadana realitzarà les actuacions següents:

1. Comprovarà si la reclamació té per objecte activitats i/o serveis efectivament prestats per l'Ajuntament.

Si es comprova que la reclamació formulada pertoca a una altra administració o a algú dels seus ens dependents, es comunicarà tal fet a la persona interessada i es remetrà la reclamació a l'administració o ens competent, acompanyada de la corresponent documentació, si és el cas.

2. Comprovarà si la reclamació correspon o no a la definició de QEPI establerta al punt 3 d'aquesta Instrucció:

– Si correspon a la definició de QEPI, es qualificarà immediatament com a tal i s'inscriurà al SEA.

– Si no correspon a la definició de QEPI, es qualificarà immediatament i es comunicarà tal fet a la persona interessada, fent-li saber quin és el procediment per tal de donar resposta a la demanda plantejada. Cas que la reclamació reuneixi els requisits suficients per ser considerada escrit d'inici d'un altre procediment administratiu, es procedirà a trametre, d'ofici, al registre d'entrada la reclamació per tal de ser tramesa de forma ordinària en el procediment corresponent.

Si de l'anàlisi de la reclamació es comprova que es tracta d'un greuge, d'una queixa en segona instància o d'un suggeriment, es posarà immediatament en coneixement de l'Oficina dels òrgans de defensa de la ciutadania per a la seva tramitació, per ser l'òrgan competent per a això.

- Comprovarà que en les reclamacions qualificades de QEPI's figuri el contingut mínim establert al punt 7.1 d'aquesta Instrucció i, en cas contrari, requerirà a la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies hàbils, esmeni la falta o acompanyi els documents preceptius, amb indicació que, si així no ho fa, es considerarà que desisteix de la seva petició.



- Un cop inscrita la QEPI al SEA i, si s'escau, esmenada, la derivarà, mitjançant l'aplicatiu SEA, a les àrees, serveis, unitats administratives o districtes afectats en el termini màxim de 2 dies hàbils, als efectes d'elaborar la resposta a la mateixa. Les àrees, serveis, unitats o districtes hauran d'obrir la derivació de la QEPI al SEA en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la data del seu enviament.

B) ELABORACIÓ I REMISSIÓ DE LA RESPOSTA: les persones responsables de les respostes de les QEPI's seran les següents:

- Les persones titulars de les direccions de serveis, en el seu defecte, les de les prefectures de serveis i, en defecte de les dues anteriors, les de les unitats administratives competents per raó de la matèria.
- Les persones titulars de les coordinacions de Districtes.

Aquestes persones responsables, que actuaran com a interlocutors amb el Servei d'Atenció Ciutadana, realitzaran les actuacions següents:

- Designaran la persona de la seva àrea, servei, unitat administrativa o districte encarregada d'assenyalar en el SEA les dades de la persona responsable. Aquesta obligació d'assenyalament s'haurà de fer dins del termini màxim de 3 dies hàbils comptats de l'endemà a la recepció de la QEPI derivada del Servei d'Atenció Ciutadana. Davant la manca d'assenyalament en el SEA de la persona responsable, el Servei d'Atenció Ciutadana comunicarà immediatament tal fet al regidor competent per raó de la matèria, qui ordenarà immediatament el degut compliment d'aquesta obligació.
- Supervisaran l'elaboració de la resposta a la QEPI i la donaran el seu vistiplau. La resposta ha d'ésser motivada i ha de contenir les actuacions portades a terme o en curs, encaminades a resoldre la situació que ha ocasionat la QEPI i a prevenir que no es torni a produir.

Les àrees, serveis, unitats administratives o districtes destinataris de la QEPI podran dirigir-se directament a la persona que l'ha formulat per tal de sol·licitar els aclariments o l'ampliació de dades, si això ho consideren necessari per a l'elaboració de la resposta a la QEPI.

- Remetran la resposta de la QEPI al Servei d'Atenció Ciutadana dins del termini màxim de 15 dies hàbils, comptats de l'endemà a la seva recepció, havent sempre d'abstenir-se de comunicar directament la resposta a la persona interessada.

C) COMUNICACIÓ DE LA RESPOSTA DE LES QEPI's: un cop rebuda la resposta pel Servei d'Atenció Ciutadana, la comunicarà a la persona interessada, seguint les normes corporatives d'estil, dins dels 10 dies hàbils següents i sempre abans d'exhaurir el termini màxim legal de 3 mesos, comptats des de la data de presentació de la QEPI.

Les QEPI's es contestaran preferentment pels mitjans electrònics indicats per la persona interessada i, en la seva absència, pel mateix canal en què n'hagin estat presentades.

9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.

El Servei d'Atenció Ciutadana assegurarà la protecció deguda de les dades de caràcter personal que es puguin conèixer en l'exercici de l'activitat regulada en aquesta Instrucció, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

10. ENTRADA EN VIGOR



La present Instrucció entrarà en vigor l'endemà de la seva aprovació per l'òrgan municipal competent.

SEGON.- FER PÚBLIC aquest acord per mitjà la seva publicació a la Intranet municipal i al Portal de Transparència de la seu electrònica de l'Ajuntament.

TERCER.- COMUNICAR aquest acord a les tinences d'alcaldia, regidories de govern, regidories presidències de Districte, resta de regidories municipals, òrgans directius, caps de serveis municipals, titulars d'unitats administratives i coordinadors de Districtes.

QUART.- NOTIFICAR aquest acord als/a les portaveus dels grups polítics municipals, a la Síndica de Greuges municipal, a l'Oficina dels òrgans de defensa de la ciutadania i a la Gerència de La Farga, Gestió d'Equipaments Municipals, S.A.

Contra aquest acte de tràmit qualificat, de conformitat amb l'article 112.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, es podrà interposar, de manera optativa i no simultània, un dels recursos següents:

- Recurs potestatiu de reposició: davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes, comptat de l'endemà a la seva notificació. El termini màxim per a la resolució d'aquest recurs és d'un més des de la seva interposició, transcorregut el qual sense que s'hagi rebut notificació de la seva resolució expressa, s'entendrà desestimat per silenci administratiu. Contra la desestimació presumpta es podrà interposar, en el termini de sis mesos a partir de l'endemà a aquell en què s'entengui desestimat per silenci administratiu, recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona (arts. 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció contenciós administrativa).
- Recurs contenciós administratiu: directament, davant els jutjats contenciosos administratius de la província de Barcelona, en el termini de dos mesos a partir de l'endemà a la seva notificació, en la forma i amb els requisits establerts a la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Tot això, sense perjudici de la interposició de qualsevol altre recurs o de l'exercici de qualsevol acció que es considerin adients.