

Disposicions generals – Circulars

RECTIFICAR L'errada en la Resolució de la gerent Municipal, S1/D1/2020-158 de 6 de febrer de 2020, d'aprovació de la circular núm. 1/2020, que defineix el protocol per a la gestió de peticions de les sindicatures de greuges, publicada a la Gasetta Municipal de data 12 de febrer de 2020.

En virtut del que disposa l'article 5.2. a) de la regulació per la qual s'ordenen els documents municipals que incideixen sobre la interpretació i l'aplicació de les normes i es crea el Registre Municipal d'Instruccions i Circulars,

Resolc,

1. Aprovar la circular per la qual es defineix el protocol per a la gestió de peticions de les sindicatures de greuges.
2. Publicar-la a la Gasetta Municipal de Barcelona, a la seu electrònica o al web municipal, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
3. Inscriure-la al Registre Municipal d'Instruccions i Circulars, donant així compliment a l'Acord de la Comissió de Govern de 15 d'abril de 2015."

Barcelona, 6 de febrer de 2020. La gerent municipal, Sara Berbel Sánchez.

CIRCULAR NÚM. 1/2020, DE LA GERENT MUNICIPAL, PER LA QUAL ES DEFINEIX EL PROTOCOL PER A LA GESTIÓ DE PETICIONS DE LES SINDICATURES DE GREUGES

Preàmbul

Les Sindicatures de Greuges, inspirades en la institució de l'Ombudsman, tenen per missió general defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de tots els ciutadans i ciutadanes de Barcelona i vetllar per un bon funcionament de l'administració pública en aquest àmbit. En conseqüència, una de les seves activitats principals és la recepció de queixes de la ciutadania, la seva anàlisi i estudi i la demanda d'informació, a través de l'Alcaldia, als serveis municipals, per poder emetre resolucions i recomanacions.

La ciutat de Barcelona disposa d'una Sindicatura de Greuges de Barcelona (Reglament del Síndic de Greuges de Barcelona, de 21 de març de 2003). Així mateix, actuen també dues sindicatures supramunicipals: el Síndic de Greuges (Llei 24/2009, de 23 de desembre) i el Defensor del Pueblo, que té competències sobre l'àmbit territorial espanyol (Llei Orgànica 3/1981, de 6 de abril).

1. Entrada de peticions de les sindicatures a l'Ajuntament de Barcelona

1.1. Síndica de Greuges de Barcelona. Les peticions procedents de la Síndica de Greuges de Barcelona entren directament al registre de l'aplicació informàtica de Gestió de Queixes (en endavant GEQUE) i a la vegada es reben a cada Tinència, Regidoria o Comissionat corresponent mitjançant correu electrònic, amb còpia a la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals, que realitza el control i seguiment de cada expedient.

1.2. Síndic de Greuges de Catalunya. Les peticions procedents del Síndic de Greuges de Catalunya arriben a través de l'Ariadna (programa de registre general de l'Ajuntament) a cada Tinència, Regidoria o Comissionat, amb còpia a la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals que fa el registre al GEQUE, control i seguiment de cada expedient.

1.3. Defensor del Pueblo. Les peticions procedents del Defensor del Pueblo arriben mitjançant l'Ariadna a la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals, que realitza el registre al GEQUE, control i seguiment de cada expedient, i les fa arribar a la destinació corresponent.

2. Tipus de documents que les sindicatures remeten a l'Ajuntament

- A. Petició d'informació
- B. Reobertura (Petició d'ampliació d'informació en terminologia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)
- C. Resolució amb recomanacions (Decisió en terminologia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)
- D. Finalització sense recomanació (Decisió en terminologia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)
- E. Decisions directes (tipologia específica de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)

3. Tramitació de les peticions

A. Petició d'informació

Cada destinació (Regidories d'Àrea o de Districte) haurà de:

1. Comprovar de manera immediata que la temàtica sigui de l'àmbit de la seva competència.

En el cas d'haver-hi qualsevol incidència, aquesta s'ha de comunicar per correu electrònic a la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals, que farà les comprovacions i rectificacions adients, i ho comunicarà a la Sindicatura corresponent.

En el cas del Síndic de Greuges de Catalunya, les peticions i respostes competència de l'IMH són tramitades directament entre ambdues institucions.

2. Remetre la petició al servei corresponent, per tal que emeti l'informe de resposta.

3. Emetre informe de resposta a la Sindicatura que correspongui, i tramitar-la a través de la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals, que envia les respostes a les corresponents Sindicatures, prèvia consignació al programa informàtic (GEQUE) de les dades necessàries per al control i seguiment.

B. Reobertura (Petició d'ampliació d'informació en terminologia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)

En el cas que les Sindicatures sol·licitin Ampliació d'Informe d'algun expedient, aquest es trobarà novament obert (en tràmit), i per tant s'haurà de tornar a fer la petició d'informe al servei corresponent (seguint el procés des del punt 1).

C. Resolució amb recomanacions (Decisió en terminologia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)

Les Sindicatures, rebuda la resposta de l'Ajuntament, poden redactar una Resolució on figurin recomanacions, suggeriments o advertiments a les destinacions. Això implica que l'expedient es trobarà novament obert (en tràmit).

En aquest cas s'ha de fer un altre informe de resposta per a les Sindicatures -sense el qual no tancaran l'actuació- (seguint el procés des del punt 1).

D. Finalització sense recomanació (Decisió en terminologia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)

Les Sindicatures, rebuda la resposta de l'Ajuntament, poden redactar una resolució sense formular cap recomanació, suggeriment o advertiment. En aquest cas es dona per finalitzat l'expedient amb la data d'entrada de la resolució.

E. Decisions directes (tipologia específica de la Sindicatura de Greuges de Barcelona)

En el cas de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, pot redactar Decisions directes, és a dir, actuacions d'investigació realitzades directament des de la Sindicatura, sense que hagi sol·licitat prèviament cap informe a l'Ajuntament.

Un cop rebudes a les destinacions, i si així ho requereix la Sindicatura corresponent, s'haurà d'elaborar un nou informe de resposta (seguint el procés des del punt 1).

4. Criteris per a l'elaboració de les respostes

Els serveis municipals, per a la gestió de les peticions d'informació, tindran en compte els següents criteris:

- Temps de resposta

El marc legislatiu i normatiu estableix que les peticions d'informació s'han de respondre en un termini de 15 dies. En tot cas, les respostes s'han de tramitar amb la màxima celeritat possible.

- Qualitat de la resposta

Les respostes han d'incloure la informació necessària per atendre la petició concreta de les Sindicatures. A més, en el seu cas, s'haurà de facilitar la documentació específicament requerida, que estigui relacionada amb l'objecte de les investigacions (expedients, dades o altra documentació).

- Coordinació interdepartamental

En el cas que la informació sol·licitada per la Sindicatura afecti a més d'una àrea i/o districte, s'haurà d'intentar informar de manera coordinada entre les parts.

- Tramitació

Es promourà la signatura electrònica de les respostes, que s'hauran d'arxivar en el GEQUE, i s'enviaran mitjançant correu electrònic a l'adreça de la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals: relacionsinstitucionals@bcn.cat

En els casos en què no sigui possible la signatura electrònica, les respostes, un cop signades, s'arxivaran en el GEQUE -amb tota la documentació que les acompanyi- i s'enviaran a la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals: Carrer Ciutat, núm. 3, 4t.

- Circuïts

Es procuraran els mecanismes que assegurin, a tots els nivells, una resposta més àgil i eficient a les Sindicatures.

- Seguiment

Des de la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals es farà el seguiment i control de les peticions i respostes, així com de les incidències que es puguin produir. Anualment s'elaborarà un informe estadístic de gestió de les peticions.

5. Programa de queixes (GEQUE)

L'aplicatiu GEQUE és una eina de registre, control, seguiment i consulta creat i administrat per l'IMI, i gestionat des de la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals.

Totes les Àrees i Districtes participen en l'aplicatiu GEQUE i es donaran d'alta com a usuàries les persones que aquestes unitats designin. Les altes es sol·licitaran a la citada Direcció, a la qual també s'hauran de comunicar les baixes quan es produeixin.

Al programa informàtic de gestió de queixes (GEQUE), les persones usuàries podran consultar el nombre i estat dels seus expedients:

- En tràmit (Expedient obert pendent de nou informe)
- Contestada (Resposta tramitada a la Sindicatura)
- Tancada (La Sindicatura ha emès decisió/resolució i s'ha finalitzat)

Disposaran també de la còpia de la documentació que configura l'expedient (peticions inicials, ampliacions, resolucions i finalitzacions) que són introduïdes per la Direcció de Serveis de Relacions Institucionals. (Per als expedients enregistrats a partir del gener del 2017).

Les destinacions han d'enregistrar els informes de resposta, prèviament signats, per tal que estiguin disponibles per a la seva consulta.

6. Consultes i assessoraments

La Direcció de Serveis de Relacions Institucionals coordina i dona suport al procés. A tal efecte organitza sessions informatives i atén les consultes que plantegin les destinacions. En aquest sentit podran adreçar-se a les persones de la Direcció que gestionen els expedients de les Sindicatures a les extensions telefòniques 27329 i 63938 i/o a l'adreça electrònica: relacionsinstitucionals@bcn.cat.