

Reglament 1/1998, de 2 de desembre de tramitació de queixes i denúncies respecte del funcionament dels jutjats i dels tribunals.¹

I

D'acord amb el que disposa l'article 110, apartat m), de la Llei orgànica del poder judicial, en la redacció d'aquest precepte a la Llei orgànica 16/1994, de 8 de novembre, el Consell General del Poder Judicial té la potestat reglamentària pel que fa a la inspecció dels jutjats i dels tribunals i pel que fa a la tramitació de queixes i denúncies. La regulació de l'últim punt s'emmarca dins de la necessitat d'establir serveis d'atenció al ciutadà i vies mitjançant les quals el ciutadà pugui presentar de manera efectiva les queixes i les reclamacions que consideri oportunes. De la mateixa manera, té la possibilitat de col·laborar en millorar la prestació del servei a través d'iniciatives i suggeriments, que donen resposta a la preocupació creixent que suscita aquest tema en el conjunt dels poders i de les administracions públiques. A l'Administració de justícia, aquesta necessitat s'ha de satisfer d'acord amb les peculiaritats que deriven de l'exercici de la potestat jurisdiccional, de conformitat amb el que disposa la Llei orgànica del poder judicial, i en funció tant de l'àmbit de la potestat reglamentària del Consell General del Poder Judicial, com de l'ordre constitucional d'atribució de competències en matèria administrativa de l'Administració de justícia.

En el Llibre blanc de la justícia, aprovat pel Ple del Consell General del Poder Judicial el 8 de setembre de 1997, s'assenyala la necessitat de canviar el tractament de les queixes dels ciutadans i de les diligències informatives; els ciutadans s'han de poder dirigir als diferents òrgans de govern i jurisdiccional per sol·licitar informació o presentar queixes i reclamacions. En el Llibre blanc es recorda que de la regulació d'aquests tipus d'activitats i de serveis recentment se n'ocupen diferents àmbits de l'Administració pública. És el cas del Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es creen els Serveis d'Informació Administrativa i d'Atenció al ciutadà, i el Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre, pel qual es crea el Consell per a la Defensa del Contribuent. En l'àmbit legislatiu, es troben la Llei 6/1997, de 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'Administració general de l'Estat (article 4), i la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de drets i garanties dels contribuents.

El Ple del Consell General, en la reunió de dia 6 de maig de 1998 va acordar encomanar a la Comissió d'Estudis i Informes del Consell General l'inici dels tràmits que preveu l'article 110 de la Llei orgànica del poder judicial per elaborar el text reglamentari corresponent, d'acord amb el que disposa l'apartat m), últim incís.

Quant a la Comissió d'Estudis i Informes, després de sol·licitar els antecedents necessaris, entre els que s'inclouen diferents informes del Servei d'Inspecció, va

¹ Publicat en el "Bolletí Oficial de l'Estat" número 25, que correspon al dia 29 de gener de 1999.

elaborar el text inicial del projecte, que la Comissió va aprovar a la reunió de dia 8 de setembre de 1998, en què va acordar al mateix temps l'inici del període d'informes i audiències que preveu l'article 110 de la Llei orgànica del poder judicial. S'ha intentat donar la màxima amplitud al tràmit d'informació i d'al·legacions, per tal d'aconseguir un número més elevat d'elements de coneixement, i reforçar així l'oportunitat i l'eficiència de la norma. Per aquest motiu, ha sol·licitat, de conformitat amb la disposició legal, els informes de les associacions professionals de jutges i magistrats i demás corporacions professionals a les quals fa referència l'article 110.3 de la Llei orgànica del poder judicial, la intervenció de l'Administració de l'Estat i de les comunitats autònomes amb competències en matèria de justícia i l'informe del Ministeri Fiscal. Però, a més, s'ha traslladat, per mitjà dels òrgans de govern corresponents, al Tribunal Suprem, a l'Audiència Nacional, als Tribunals Superiors de Justícia, als deganats de Jutjats als quals es refereix l'article 166.1 de la Llei orgànica del poder judicial, i a les associacions professionals de la Carrera Fiscal i dels secretaris judicials.

II

A partir del text sotmès a informe, es pretén elaborar el desenvolupament reglamentari de l'article 110.1, apartat m), de la Llei orgànica del poder judicial, per cobrir el buit normatiu actual i crear uns procediments efectius d'atenció al ciutadà a l'hora de presentar reclamacions, tant en l'àmbit de l'Administració de justícia, com en la resta d'administracions i institucions públiques. Així, es pretén obtenir la informació prèvia necessària per resoldre els problemes que sorgeixen en la relació dels ciutadans amb l'Administració de justícia, i anticipar-se o evitar les queixes, o que, si s'escau, sigui necessari per plantejar una reclamació, presentar iniciatives i suggeriments sobre el funcionament dels òrgans judicials, sempre a través de la regulació oportuna de caràcter secundari i auxiliar, en desenvolupament i estrictament subjectes als preceptes de la Llei orgànica del Poder Judicial, tant pel que fa a l'activitat dels òrgans de govern del Poder Judicial, com per les relacions que mantenen en aquesta matèria amb els òrgans jurisdiccionals de l'àmbit respectiu. Durant el tràmit d'informació del projecte, s'ha pogut constatar l'existència d'una opinió generalitzada favorable quant a la creació de serveis d'atenció al ciutadà més complets i perfeccionats, per tal de millorar l'eficiència de l'Administració de justícia i reforçar la confiança que els ciutadans i l'opinió pública hi tenen. D'acord amb les limitacions legals i amb la novetat d'aquesta regulació, s'ha optat per un contingut normatiu mínim que en un futur permeti millorar i completar l'atenció integral dels destinataris del servei, especialment a través del desenvolupament dels serveis comuns que preveu l'article 272 de la Llei orgànica del poder judicial. Això de banda, aquest Reglament estableix procediments de tramitació i de resolució de queixes i denúncies en relació amb el funcionament dels jutjats i dels tribunals, que es presenten davant d'aquests òrgans jurisdiccionals, amb independència de les vies específiques de tramitació de queixes o denúncies plantejades per altres vies institucionals, com el dret de petició que reconeix l'article 29 de la Constitució espanyola o, en relació amb l'Administració de justícia, el que estableix la Llei orgànica

3/1981 del Defensor del Poble i el seu Reglament d'organització i funcionament, de 6 d'abril de 1983 (article 25).

III

El text del reglament conté un primer capítol sota el títol de “Disposicions generals”, en el qual es regulen, per mitjà d'articles separats, l'objecte de la norma i l'àmbit material, les competències en aquesta matèria dels presidents dels tribunals i les audiències, i dels degans, així com les funcions del Consell General del Poder Judicial. L'objectiu és aconseguir una major efectivitat tant a l'hora de presentar queixes i reclamacions, com a la de posar a disposició dels òrgans de govern i les oficines judicials el material informatiu i els formularis oportuns.

El capítol II, relatiu a les normes de tramitació, regula, en primer lloc, la informació prèvia als interessats, d'acord amb els preceptes de la Llei orgànica del poder judicial i amb la normativa reglamentària sobre els aspectes accessoris de les actuacions judicials, amb les reserves obligades que deriven de les disposicions processals sobre el secret de les actuacions o de les exigències de la protecció de dades personals. En el text es distingeix entre la informació de caràcter general i la de caràcter específic, en funció dels criteris generalment admesos en aquesta matèria, com s'especifica a la regulació que contenen els articles 2 i 3 del Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es creen serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà, de conformitat amb les exigències que deriven de la diferent naturalesa i regulació dels òrgans jurisdiccionals i de govern respectivament i, en particular, a les normes de la Llei orgànica del poder judicial sobre la informació de l'estat d'un tràmit d'un procediment determinat a qui interessi (article 234). A continuació, s'estableix la possibilitat de presentar queixes, denúncies o suggeriments en els òrgans de govern o en el mateix òrgan judicial, amb la major amplitud possible, per tal d'evitar que a la situació de greuge potencial en el moment de la queixa s'hi afegeixin molèsties i desplaçaments innecessaris. Tot seguit, es regula de manera simplificada el procediment de tramitació de les sol·licituds esmentades, en funció de si es tracta d'iniciatives i suggeriments, queixes o denúncies i s'estableix l'obligació d'acusar-ne la recepció als interessats i d'informar-los de la tramitació que segueix la petició i l'òrgan que hi intervé.

En la part final, per mitjà de les disposicions corresponents, es recull la possibilitat que, d'acord amb el que disposa l'article 272 de la Llei orgànica del poder judicial, s'estableixin serveis comuns d'atenció al ciutadà. En aquest cas, correspondrà al Ministeri de Justícia o, si escau, a les comunitats autònomes amb competències en la matèria, determinar l'estructura d'aquests serveis

Així mateix, s'hi afegeix l'Acord 1/1986, de 22 d'abril, del Ple del Consell General del Poder Judicial, pel qual s'aprova el Reglament d'organització i funcionament del Consell General, text a partir del qual es crea a dins del Servei d'Inspecció la Unitat d'Atenció ciutadana. L'objectiu de crear la unitat esmentada és coordinar el funcionament dels serveis i centralitzar les dades relatives a les actuacions que preveu aquest text reglamentari. També s'estableix el procediment d'elaboració dels textos i

dels formularis necessaris perquè els interessats els puguin fer servir. Igualment, es compleix el que disposa l'article 2.2 de l'Acord de 7 de juny de 1995, sobre la publicació d'un quadre actualitzat de les normes reglamentàries vigents, i finalment, s'estableix que el reglament entrarà en vigor el dia que aparegui publicat en el Bolletí Oficial de l'Estat.

El Ple del Consell General del Poder Judicial, a la reunió del dia de la data, ha acordat aprovar el reglament següent:

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

Aquest reglament té per objectiu regular, d'acord amb el que disposa l'article 110, número 2, apartat m), de la Llei orgànica del poder judicial, la tramitació de les queixes i denúncies dels ciutadans respecte del funcionament dels jutjats i tribunals i la informació prèvia i l'atenció al ciutadà.

Article 2. Competències dels presidents dels tribunals i de les audiències i dels jutges degans.

1. Els presidents dels tribunals i de les audiències han d'escoltar les queixes que presentin els interessants en les causes o plets, i han d'adoptar les mesures necessàries dins de les seves competències, d'acord amb el que disposen l'article 160 i el 161 de la Llei orgànica del poder judicial.
2. Els jutges degans i, on no n'hi hagi, els únics jutges han d'atendre les queixes que formulen els interessants en els diferents procediments, i han d'adoptar les mesures necessàries, d'acord amb el que disposa l'article 168 de la Llei orgànica del poder judicial.

Article 3. Funcions del Consell General del Poder Judicial.

1. Correspon al Consell General del Poder Judicial ordenar les activitats de tramitació de les queixes i denúncies i la informació prèvia al ciutadà, d'acord amb la funció d'inspecció i vigilància superior de tots els jutjats i tribunals, per tal de comprovar i controlar el funcionament de l'Administració de justícia, com ho estableix l'article 171 de la Llei orgànica del poder judicial.
2. Per fer efectiu el que disposa el paràgraf anterior, el Consell General elabora els materials informatius, formularis i protocols de servei i de tramitació de queixes i denúncies corresponents, d'acord amb el que disposen aquest reglament i la Llei orgànica del poder judicial.

3. Els formularis elaborats amb aquest fi han d'estar a disposició dels interessants en tot moment, i s'hi ha de fer constar expressament que la interposició de la queixa o la denúncia no suspèn els terminis que estableixen les lleis per a l'exercici de qualsevol recurs, acció o dret que pugués tenir l'interessat.

4. El Consell General del Poder Judicial ha de posar a disposició de tots els òrgans de govern i oficines judicials aquests formularis i materials informatius, i els han de remetre als interessats que ho sol·licitin.

CAPÍTOL II

Normes generals de tramitació

Article 4. Informació per als interessats.

1. Abans de presentar una queixa o una denúncia, els interessats poden sol·licitar informació genèrica sobre la composició, les competències i la regulació orgànica del jutjat o del tribunal, així com de les característiques d'un procés o d'un tràmit determinats. La informació facilitada no podrà afectar el contingut de la potestat jurisdiccional, el qual correspon privativament als jutjats i als tribunals, d'acord amb el que disposa l'article 117 de la Constitució espanyola. Tampoc no pot afectar les funcions d'assessorament jurídic, de representació o de defensa en el procés, que legalment estan atribuïdes als professionals del dret competents.

2. A sol·licitud dels interessats i en les condicions que estableix l'article 234 de la Llei orgànica del poder judicial, la presidència i els degans poden instar el titular de l'òrgan jurisdiccional que els faciliti, per mitjà del secretari o del personal competent dels jutjats i dels tribunals, informació sobre l'estat de la tramitació d'unes actuacions determinades, sense que en cap cas la informació que s'obtingui pugui referir-se a les actuacions declarades secretes per la llei, o a dades relatives a l'honor, la intimitat o la pròpia imatge de les persones d'acord amb el que disposa l'article 5 del Reglament 5/1995, de 7 de juny, dels aspectes accessoris de les actuacions judicials.

Article 5. Presentació de queixes i denúncies.

1. Els interessats poder presentar les queixes o les denúncies, així com les iniciatives i els suggeriments relacionats amb el funcionament dels jutjats i dels tribunals, al Consell General del Poder Judicial, a qualsevol dels òrgans als quals fa referència l'article 2 d'aquest Reglament, o bé al mateix òrgan jurisdiccional, per mitjà d'un escrit en el qual s'han d'indicar les dades d'identificació de l'interessat, el motiu de la queixa o la denúncia, l'òrgan al qual es dirigeix i l'òrgan jurisdiccional i el procés a què fan referència. Es pot presentar en el registre de l'òrgan, i es rep un justificant o una còpia segellada, en qualsevol de les oficines que s'indiquen a l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim jurídic de les administracions públiques i del procediment

administratiu comú, o pels mitjans tècnics a què es refereix l'article 230.4 de la Llei orgànica del poder judicial.

2. La secretaria de cada òrgan jurisdiccional ha de tenir a disposició dels interessats, en un lloc visible i indicat adequadament, els formularis corresponents perquè en puguin fer un ús potestatiu, i ha d'atendre també les sol·licituds d'informació prèvies que rebi. En aquells llocs on tinguin seu diferents òrgans judicials, aquesta activitat es pot centralitzar en una única dependència.

3. Aquests escrits, després de ser presentats, es remeten per ser tramesos i resolts al deganat, si es tracta d'un jutjat, o a la presidència del tribunal o de l'audiència, si es tracta d'un òrgan col·legiat, dins de les quaranta-vuit hores següents. Se n'ha de conservar una còpia per unir-la al llibre corresponent i una altra per remetre-la al Consell General del Poder Judicial dins del mateix termini, als efectes del que estableix l'article 423.2 de la Llei orgànica del poder judicial, sense perjudici d'adoptar les mesures necessàries per solucionar les anomalies que ja existissin en l'origen de la reclamació o del suggeriment, participant els dos extrems en l'òrgan de govern. La resolució s'adoptarà al més aviat que sigui possible i sempre dins del termini d'un mes a partir del moment que l'òrgan que l'ha de resoldre la rebi.

Article 6. Tramitació d'iniciatives o suggeriments, queixes i denúncies.

1. Quan a l'escrit s'hi expressi una iniciativa o un suggeriment, el qual es consideri fundat, s'adoptaran les prevencions necessàries per atendre-la, dins de les competències de l'òrgan. De no ser així, la iniciativa se sotmetrà a la consideració de l'òrgan competent, juntament amb una exposició succinta, si escau, sobre l'abast i la seva possible procedència que tingui.

2. Quan l'escrit sigui una queixa, se n'ha de determinar el possible fonament, i sol·licitar, si escau, els antecedents i els informes corresponents. Acte seguit, s'han d'adoptar les prevencions necessàries per resoldre les anomalies o les situacions d'origen, dins de les competències de l'òrgan que actua, o bé s'informarà l'òrgan jurisdiccional que adopti les mesures procedents, respectant estrictament i en tot moment la potestat jurisdiccional del jutjat o del tribunal.

3. Quan a l'escrit es posin de manifest fets que puguin constituir una infracció disciplinària, o bé que de les actuacions portades a terme es desprenguin possibles responsabilitats de la mateixa naturalesa, s'iniciarà el procediment disciplinari corresponent, en la forma que preveu l'article 423.1 de la Llei orgànica del poder judicial. Quan la competència per al coneixement de les possibles infraccions no correspongui als òrgans de govern del poder judicial, es remetrà la denúncia a l'administració, a l'òrgan o a la corporació professional competents, sol·licitant-los al mateix temps la resolució que correspongui.

4. Per la seva banda, el Servei d'Inspecció rebrà i comprovarà les denúncies, les queixes i les reclamacions que es dirigeixin al Consell General del Poder Judicial en relació amb el funcionament dels diferents òrgans judicials, d'acord amb el que disposa el Reglament 1/1986, d'organització i funcionament del Consell General del Poder Judicial.

Article 7. Acusament de recepció.

Dins de les quaranta-vuit hores següents a la recepció de l'escrit, l'òrgan competent ha de remetre a l'interessat l'acusament de recepció oportú, el qual ha de contenir necessàriament la indicació a què es refereix l'incís final de l'article 3.3 d'aquest Reglament, i se l'ha d'informar de l'òrgan que resoldrà la reclamació, així com del tràmit establert a l'efecte.

Article 8. Notificació i trasllat dels acords.

1. S'ha informar l'interessat de la resolució que correspongui, el qual té dret a conèixer en tot moment l'estat de la tramitació de la queixa o la denúncia que ha presentat.
2. L'òrgan que hagi de resoldre sobre la queixa o la denúncia ha de remetre al Servei d'Inspecció del Consell General del Poder Judicial una còpia de les diferents resolucions adoptades, als efectes estadístics i demés que sigui procedent.

Disposició addicional primera. Unitat d'Atenció al ciutadà ²

1. S'afegeix a l'article 118 de l'Acord de 22 d'abril de 1986, pel qual s'aprova el Reglament 1/1986, d'organització i funcionament del Consell General del Poder Judicial, un número 4, el text del qual és el següent: "Unitat d'Atenció al ciutadà".
2. S'afegeix al mateix Acord 1/1986 de 22 d'abril de 1986, l'article 122 bis, amb el text següent: "Article 122 bis. Correspon a la Unitat d'Atenció al ciutadà coordinar el funcionament dels serveis de recepció de queixes i denúncies i d'atenció i informació al ciutadà, regulats en aquest Reglament..."

Disposició addicional segona. Documentació de caràcter informatiu, formularis i protocols de servei.

Dins del termini de dos mesos a partir de la publicació d'aquest Reglament, el Consell General del Poder Judicial aprovarà els corresponents documents informatius, els formularis i els protocols de servei i de tramitació de queixes i de reclamacions, per ser utilitzats en la tramitació de queixes i de reclamacions i en la informació prèvia al ciutadà, per mitjà de la instrucció general corresponent, que serà objecte de publicació en el "Bolletí Oficial de l'Estat".

Disposició addicional tercera. Serveis comuns d'atenció al ciutadà.

² Vegeu el text dels preceptes addicionals de l'art. 3 d'aquesta obra.

De conformitat amb el que preveu l'article 272 número 1 de la Llei orgànica del poder judicial i en les condicions que estableix aquest precepte, es poden establir els serveis comuns corresponents per a l'atenció al ciutadà, que determinarà el Ministeri de Justícia i, si escau, les comunitats autònomes amb competències en la matèria, l'estructura, les plantilles i els altres aspectes a què fa referència el número 4 del mateix precepte. Aquests serveis comuns assumiran les activitats de recepció de queixes i denúncies, i d'informació i atenció al ciutadà en els termes que resultin de l'acord de la seva creació, sense perjudici de les potestats atribuïdes en la Llei orgànica del poder judicial als presidents dels tribunals i de les audiències i als jutges degans en les matèries a què es refereix aquest Reglament i de les funcions atribuïdes als serveis d'orientació jurídica on es troben establerts.³

Disposició addicional quarta. Quadre actualitzat de les disposicions reglamentàries vigents.

D'acord amb el que disposa l'article 2.2 de l'Acord de 7 de juny de 1995, del Ple del Consell General del Poder Judicial, pel qual s'aproven els reglaments de la Carrera Judicial, de l'Escola Judicial, dels jutjats de pau, dels òrgans de govern dels tribunals i dels aspectes accessoris de les actuacions judicials, s'adjunta, com annex d'aquest acord reglamentari, el quadre actualitzat dels reglaments vigents, amb les noves normes aprovades o la modificació de les anteriors.

Disposició derogatòria.

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o de rang inferior que s'oposin al que disposa aquest Reglament.

Disposició final. Entrada en vigor.

Aquest Reglament entra en vigor el dia de la seva publicació en el "Bolletí Oficial de l'Estat".

³ De conformitat amb el que estableix la disposició addicional única de l'Acord de 14 d'abril de 1999, del Ple del Consell General del Poder Judicial, pel qual es modifica el Reglament 5/1995, de 7 de juny, dels aspectes accessoris de les actuacions judicials, incorporant-hi el Títol VII amb la denominació "Dels serveis comuns" i que recull l'art. 26.6 d'aquesta obra, el que preveu l'esmentat Títol VII també s'aplicarà a aquest Reglament, especialment en els aspectes que fan referència a les respectives competències per a la creació dels serveis comuns corresponents a l'Administració i al poder judicial, d'acord amb el fet que el seu àmbit d'aplicació s'emmarca en el més ampli d'aquest Reglament.