

RÈGLEMENT n° 1/1998, du 2 décembre, sur le Traitement des Réclamations et des Plaintes concernant le fonctionnement des Tribunaux.¹

Conformément aux dispositions de l'article 110, paragraphe m), de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, telles qu'elles sont modifiées par la Loi Organique 16/1994, du 8 novembre, il incombe au Conseil Général du Pouvoir Judiciaire d'exercer l'autorité réglementaire en matière d'inspection des tribunaux et de traitement des réclamations et des plaintes. La réglementation de ce dernier aspect porte sur le besoin d'établir des services aux citoyens et des voies qui leur permettent de déposer efficacement les réclamations et les plaintes qu'ils jugent appropriées, ainsi que de participer dans l'amélioration du service avec des initiatives et des suggestions, en réponse à la préoccupation croissante par cette matière dans l'ensemble des pouvoirs et des administrations publiques. Dans l'Administration de la Justice ce besoin doit être satisfait considérant les spécificités qui découlent de l'exercice de l'autorité de la juridiction, conformément aux dispositions de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, et en tenant compte du domaine du pouvoir réglementaire du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire et de l'ordre constitutionnel d'attribution de compétences en matière d'administration de l'Administration de la Justice.

Dans le Livre Blanc de la Justice, adopté par l'Assemblée plénière de ce Conseil Général du Pouvoir Judiciaire le 8 septembre 1997, il est exposé le besoin d'instaurer un nouveau suivi des réclamations des citoyens et des démarches informatives, ainsi qu'il est signalé que les citoyens doivent être en mesure de s'adresser aux différents organes gouvernementaux et juridictionnels pour demander des informations ou bien pour formuler leurs réclamations et plaintes. Le Livre Blanc lui-même souligne que la réglementation de ce type d'activités et de services a été récemment étudiée dans les différents domaines de l'Administration publique. Tel est le cas du Décret Royal 208/1996, du 9 février, créant les Services d'Information Administrative et d'Attention aux Citoyens, et le Décret Royal du 2458/1996, du 2 décembre, instaurant le Conseil pour la Défense du Contribuable, ainsi que, dans le domaine législatif, de la Loi 6/1997 du 14 avril, portant sur l'Organisation et le Fonctionnement de l'Administration Générale de l'État (article 4) et de la Loi 1/1998 du 26 février, portant sur les Droits et les Garanties des Contribuables.

L'Assemblée plénière du Conseil Général, lors de sa réunion du 6 mai 1998, accorda de confier à la Commission d'Études et de Rapports du Conseil Général lui-même la mise en route des démarches prévues dans

¹ Publié dans le « Journal Officiel de l'État » (B.O.E.) numéro 25, du 29 janvier 1999.

l'article 110 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire pour l'élaboration du texte réglementaire correspondant, d'après les dispositions du paragraphe m), dernier alinéa, de ce précepte.

Pour sa part, la Commission d'Études et de Rapports, sur demande préalable des antécédents nécessaires, y compris plusieurs rapports portant sur le Service d'Inspection, a rédigé le texte initial du projet, qui a été approuvé par la Commission lors de sa réunion du 8 septembre 1998, en décidant également l'ouverture de la période de rapports et d'audiences prévue par ledit article 110 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire. Une amplitude maximale a été accordée dans le traitement d'information publique et d'allégations, afin d'obtenir un plus grand nombre d'éléments de connaissance, et d'améliorer ainsi la convenance et rapidité de la norme. C'est pourquoi, conformément aux dispositions légales, en plus de demander les rapports des associations professionnelles de juges et magistrats et autres corporations professionnelles visées à l'article 110.3 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, l'intervention de l'Administration de l'État et des Communautés Autonomes compétentes en matière de Justice, et le rapport du Ministère Public, il a été communiqué, moyennant les organes gouvernementales correspondants, au Tribunal Suprême, à l'Audience Nationale, aux Tribunaux Supérieurs de la Justice, aux Juges Doyens des Tribunaux visés à l'article 166.1 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, et aux associations de professionnels des Corps Judiciaires et de Secrétaires Judiciaires.

II

La soumission du texte au rapport vise d'effectuer le développement réglementaire de l'article 110.1, paragraphe m), de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, afin de combler ainsi le vide réglementaire existant et de créer, dans le domaine de l'Administration de la Justice de même que dans le reste des administrations et des institutions publiques, des procédures efficaces pour aider les citoyens lorsqu'ils formulent ses réclamations, ainsi que d'obtenir l'information préalable qui peut aider à résoudre les problèmes des citoyens dans ses rapports avec l'Administration de la Justice, en devançant ou en évitant la réclamation, ou bien l'information que, le cas échéant, s'avère nécessaire pour exposer sa réclamation, et de formuler des initiatives et des suggestions portant sur le fonctionnement des organes judiciaires, tout cela moyennant la réglementation convenable de caractère secondaire et complémentaire, en développant les préceptes de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire elle-même, et dans les limites strictes de ses préceptes, en ce qui concerne l'activité des organes gouvernementales du Pouvoir Judiciaire de même que dans ses rapports dans cette matière avec les juridictions dans le domaine qui leur appartient. Bien que pendant la démarche d'information du projet il ait été constaté l'existence d'une opinion répandue favorable à la création de services d'attention aux citoyens plus complets et raffinés, il a été décidé un contenu réglementaire minimum, dans le but d'améliorer l'efficacité de l'Administration de la Justice et de renforcer la confiance des citoyens et de l'opinion publique en cette

institution, tenant compte des contraintes juridiques telles que la nouveauté de ce règlement, qui permettra dans le futur, notamment grâce au développement des services communs prévus dans l'article 272 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, d'améliorer et de compléter l'aide intégrale aux destinataires du service. Quant au reste, ce Règlement établit les procédures de traitement et de résolution des réclamations et des plaintes concernant le fonctionnement des Tribunaux formulées devant lesdites juridictions, indépendamment des cours spécifiques de traitement de plaintes exposées par d'autres voies institutionnelles, tel que le droit de pétition reconnu dans l'article 29 de la Constitution Espagnole, ou telles que, en ce qui concerne l'Administration de la Justice, les établies par la Loi Organique 3/1981, du Défenseur du peuple et son Règlement d'Organisation et Fonctionnement du 6 avril 1983 (article 25).

III

Le texte du règlement comporte un premier chapitre, sous le titre «Dispositions Générales», qui règlemente, moyennant des différents articles, le but de la règle et son champ d'application matériel, les compétences dans cette matière des Présidents des Tribunaux et des Audiences et des Doyens et les fonctions du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, afin de permettre un processus de dépôt de plaintes et réclamations plus efficace, y compris la mise à la disposition des organes gouvernementaux et des bureaux judiciaires des matériels d'information et formulaires convenables.

Le chapitre II, concernant les réglementations du traitement, régit tout d'abord l'information préalable aux parties intéressées, dans les limites strictes des dispositions de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire et de la réglementation portant sur les aspects accessoires des actions judiciaires et des contraintes qui découlent des dispositions des procédures portant sur le secret des actions ou des exigences de la protection de données personnelles. Le texte fait la distinction entre l'information générale et l'information spécifique, suivant ainsi les critères généralement acceptés dans cette matière, tel que l'exposent les règles contenues dans les articles 2 et 3 du Décret Royale 208/1996, du 9 février, instaurant les services d'information administrative et d'attention aux citoyens, tout cela en stricte conformité aux exigences qui découlent de la différente nature et réglementation des organes juridictionnels et gouvernementaux, respectivement, et notamment aux règles de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire portant sur l'information aux parties intéressées au sujet de l'état du cours du traitement d'une certaine procédure (article 234). Ensuite le texte prévoit la possibilité des intéressés de déposer des réclamations, des plaintes, ou des suggestions devant les organes gouvernementaux ou devant l'organe judiciaire concerné, au sens le plus large, afin d'éviter que des dérangements et des déplacements inutiles s'ajoutent aux possibles préjudices qui sont à l'origine de la plainte. Ensuite il est régit, d'une manière simplifiée, la procédure de traitement desdites sollicitudes, selon s'il s'agit d'initiatives et suggestions, de réclamations ou de plaintes. Il est disposé l'obligation

d'accuser réception aux parties intéressées, pour leur informer du traitement qui devrait recevoir sa demande et de l'organe qui en prendra connaissance.

À la fin, en vertu des correspondantes dispositions, le texte envisage, conformément aux dispositions de l'article 272 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, la possibilité d'établir des services communs d'attention aux citoyens. Dans ce cas là, il incombe au Ministère de la Justice ou, le cas échéant, aux Communautés Autonomes compétentes dans cette matière, de fixer la structure desdits services.

De même, un texte instaurant l'Unité d'Attention aux Citoyens dans le Service d'Inspection est ajouté à l'Accord 1/1986 du 22 avril de l'Assemblée plénière du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, approuvant le Règlement sur l'Organisation et le Fonctionnement du Conseil Général lui-même, afin de coordonner le fonctionnement des services et de centraliser les données relatives aux actions visées dans le présent texte réglementaire. Le texte établit aussi la procédure d'élaboration des documents et des formulaires nécessaires utilisés par les parties intéressées. Il établit également la mise à l'exécution des dispositions de l'article 2.2 de l'Accord du 7 juin 1995, portant sur la publication d'une table actualisé de la réglementation en vigueur et, enfin, stipule que le règlement entrera en vigueur le jour de sa publication dans le Bulletin Officiel de l'État.

Par sa vertu, l'Assemblée plénière du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire lors de sa réunion à la date de ce jour, est convenu d'adopter le suivant Règlement:

CHAPITRE I

Dispositions générales

Article 1. Objet.

Le présent règlement vise de réglementer, conformément aux dispositions de l'article 110, numéro 2, paragraphe m), de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, le traitement des réclamations et des plaintes des citoyens concernant le fonctionnement des Tribunaux et l'information préalable et attention aux citoyens.

Article 2. Compétences des Présidents des Tribunaux et des Audiencias et des Juges Doyens des Tribunaux.

1. Il incombe aux Présidents des Tribunaux et des Audiencias d'entendre les plaintes qui leur adressent les intéressés dans les causes ou les procès, en prenant les précautions nécessaires dans les limites de

leurs compétences, conformément aux dispositions des articles 160 et 162 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire.

2. De même, les Juges Doyens et, là où ils n'existent pas, les Juges uniques devront s'occuper des réclamations qui leur seront formulées par les parties intéressées dans les différentes procédures, en prenant les précautions nécessaires, conformément à l'article 168 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire.

Article 3. Missions et fonctions du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire.

1. Il incombe au Conseil Général du Pouvoir Judiciaire de gérer les activités de traitement des plaines déposées et d'information préalable aux, conformément à ses fonctions d'inspection et de surveillance suprêmes sur tous les Tribunaux dont l'article 171 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire lui attribue, afin de vérifier et de contrôler le bon fonctionnement de l'Administration de la Justice.

2. Afin d'appliquer ce qui a été disposé dans l'alinéa précédent, le Conseil Général procédera à l'élaboration des convenables documents d'information, des formulaires et des protocoles de service et de traitement de réclamations et de plaintes, conformément aux dispositions du présent règlement et de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire.

3. Les formulaires ainsi élaborés seront en tout moment à la disposition des intéressés. Ces documents indiqueront expressément que le dépôt de la réclamation ou de la plainte n'implique pas la suspension des délais fixés dans les lois pour l'exercice de tout recours, action ou droit qui pourrait assister les parties intéressées à ce sujet.

4. Le Conseil Général du Pouvoir Judiciaire mettra à la disposition de tous les organes gouvernementaux et bureaux judiciaires lesdits formulaires et documents informatifs, ainsi qu'ils seront renvoyés à toute partie intéressée qui les demande.

CHAPITRE II

Règles générales de la procédure de traitement

Article 4. Information aux parties intéressées.

1. Préalablement à la présentation ou dépôt d'une plainte, il sera possible de demander des informations générales portant sur la composition, les compétences et le règlement organique du Tribunal, et sur les caractéristiques d'une certaine procédure ou démarche. Les informations fournies ne pourront jamais affecter la teneur de l'autorité juridictionnelle, qui n'incombe qu'aux Tribunaux conformément à l'article 117 de la Constitution Espagnole, ni les fonctions de conseil juridique, de

représentation et de défense dans la procédure qui sont légalement attribuées aux professions juridiques compétentes.

2. De même, les Présidents et les Juges des Doyens pourront demander au président de la juridiction, sous pétition des parties intéressés et dans les termes établis par l'article 234 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, de leur fournir, par l'intermédiaire du Secrétaire ou du personnel compétent des Tribunaux, des informations sur l'état de la procédure de traitement de certaines actions, lesquelles ne devront pas faire référence, en tout état de cause et conformément aux dispositions de l'article 5 du Règlement n° 5/1995 du 7 juin sur les Aspects Accessoires des Actions Judiciaires, aux actions déclarées secrètes d'après la Loi, ou aux données relatives à l'honneur, la vie privée ou l'image des personnes.

Article 5. Dépôt des réclamations et des plaintes.

1. Les intéressés pourront déposer leurs réclamations ou plaintes, aussi bien que des suggestions et des initiatives générales concernant le fonctionnement des Tribunaux, au sein du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, de quelconque des organes visés dans l'article 2 du présent règlement, ou bien auprès de la juridiction concerné, au moyen d'une lettre écrite indiquant les renseignements d'identification de la personne intéressée, la raison de sa réclamation ou plainte, l'organe auquel elle s'adresse et la juridiction et la procédure auxquels se rapporte. Il sera possible de déposer la réclamation ou plainte auprès du registre de l'organe, recevant en ce moment-là un justificatif ou une copie estampillée, dans quelconque des bureaux visés dans l'article 38.4 de la Loi 30/1992 du 26 novembre, sur le Régime Juridique des Administrations Publiques et de la Procédure Administrative Commune, ou bien de le faire par les moyens techniques visés par l'article 230.4 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire.

2. Les formulaires pertinents seront à la disposition de tous les intéressés, dans le secrétariat de tous les organes juridictionnels et à un endroit visible et convenablement signalé, pour en faire un usage facultatif. Les demandes d'information préalables reçues seront traitées dans le même lieu. Dans les lieux où se trouve le siège de plusieurs organes juridictionnels, il sera possible de centraliser cette activité dans une succursale en particulier.

3. Une fois le dépôt effectué, les textes seront renvoyés, pour leur traitement et résolution, au Juge des Doyens lorsqu'il s'agit d'un Tribunal, ou au Président du Tribunal ou Audience lorsqu'il s'agit d'un organe collégial, dans les quarante-huit heures suivantes et en conservant une copie qui sera annexé au livre pertinent et une outre qui sera renvoyé au Conseil Général du Pouvoir Judiciaire dans le même délais aux fins établis dans l'article 423.2 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, tout cela sans préjudice, lorsque la réclamation ou suggestion soit fondée et

appartienne aux compétences de l'organe de réception, d'adopter les mesures nécessaires afin de réparer les possibles anomalies qui se trouvent à l'origine de la réclamation ou suggestion, ce qui sera communiqué à l'organe gouvernemental. La résolution sera adoptée le plus vite possible et, en tout cas, dans un délai d'un mois à dater de la réception par l'organe chargé de trancher.

Article 6. Traitement des initiatives ou suggestions, des réclamations et des plaintes.

1. Lorsque l'écrit exprime une initiative ou suggestion, et que celle-ci soit motivée, les précautions nécessaires pour s'en occuper seront adoptées, toujours dans les limites des compétences de l'organe. Dans les autres cas, l'initiative ou suggestion sera soumise à la considération de l'organe compétent, avec une brève exposition, le cas échéant, sur sa portée et son origine possible.

2. Lorsque la lettre formule une réclamation, sa cause possible sera déterminée en sollicitant, le cas échéant, les antécédents et rapports correspondants. Ensuite, toutes les mesures nécessaires à une réparation des anomalies ou de la situation origine seront adoptées, si l'organe acteur y est compétent, ou bien la juridiction adoptera les mesures convenables, en respectant en tout cas l'autorité juridictionnelle du Tribunal.

3. Lorsque la lettre présentée mette en évidence des faits qui peuvent constituer une infraction disciplinaire, ou bien les actions exécutées font apparaître des possibles responsabilités de la même nature, la procédure disciplinaire pertinente sera entamée comme prévu par l'article 423.1 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire. Lorsque la compétence de la connaissance des possibles infractions n'appartienne pas aux organes gouvernementaux du Pouvoir Judiciaire, la plainte sera renvoyée à l'administration, organe ou corporation professionnelle compétents, en même temps qu'ils seront chargés de communiquer la résolution prise.

4. Pour sa part, le Service d'Inspection recevra et vérifiera les mises en cause, les plaintes et les réclamations adressées au Conseil Général du Pouvoir Judiciaire portant sur le fonctionnement des différents organes juridictionnels, conformément aux dispositions du Règlement 1/1986, sur l'Organisation et Fonctionnement du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire.

Article 7. Accusé de réception.

Dans les quarante-huit heures suivantes à la réception de la lettre, l'organe compétent pour en prendre connaissance renverra à la personne intéressée l'accusé de réception pertinent. Celui-ci contiendra nécessairement les indications visées à l'article 3.3, dernier alinéa, du présent règlement, et sera informé sur l'organe chargé de trancher sur la réclamation, ainsi que sur les démarches établies à cet effet.

Article 8 : Notification et communication des accords.

1. La résolution prise sera communiquée à la partie intéressée, qui sera tout le temps en droit de connaître l'état du traitement de sa réclamation ou plainte.

2. L'organe chargé de trancher sur la réclamation ou plainte devra renvoyer au Service d'Inspection du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire une copie des différentes résolutions adoptées, à des fins statistiques et d'autres qui pourraient être pertinents.

Première disposition additionnelle. Unité d'Attention aux Citoyens²

1. Il est ajouté à l'article 118 de l'Accord du 22 avril 1986, approuvant le Règlement 1/1986 sur l'Organisation et le Fonctionnement du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, un quatrième numéro dont le libellé est le suivant : « 4. Unité d'Attention aux Citoyens ».

2. Il est aussi ajouté à l'Accord 1/1986, en tant qu'article 122 bis, le libellé qui suit : « Article 122 bis. Il incombe à l'Unité d'Attention aux Citoyens de coordonner la gestion des services de réception des réclamations et des plaintes et d'attention et information aux citoyens régis dans le présent règlement... »

Deuxième disposition additionnelle. Documents informatifs, formulaires et protocoles de service.

Dans un délai de deux mois depuis la publication du présent règlement, le Conseil Général du Pouvoir Judiciaire approuvera les documents informatifs pertinents, les formulaires et les protocoles de service et de traitement des réclamations et des plaintes utilisés pendant la procédure du traitement des réclamations et des plaintes et dans l'information préalable aux citoyens, au moyen de l'instruction générale pertinente, qui fera l'objet de publication dans le « Bulletin Officiel de l'État ».

Troisième disposition additionnelle. Les services communs d'attention aux citoyens.

Conformément aux dispositions de l'article 272, numéro 1, de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire et dans les conditions établies dans ledit précepte, il pourra être établi des services communs d'attention aux citoyens dont la détermination de la structure, le personnel et les autres aspects visés dans le quatrième numéro du même précepte seront déterminés par le Ministère de la Justice et, le cas échéant, par les Communautés Autonomes compétentes en cette matière. Ces services communs assumeront les activités de réception des réclamations et des plaintes et d'information et attention aux citoyens, dans les termes qui

² Voir le texte sur les préceptes ajoutés dans le § 3 de cet ouvrage.

résultent de l'accord de sa création sans préjudice, ni des pouvoirs attribués dans la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire aux Présidents des Tribunaux et aux Juges des Doyens dans les matières visées par le présent règlement, ni des missions et fonctions attribuées aux services de conseil juridique là où ils sont établis³.

Quatrième disposition additionnelle. Tableau à jour des dispositions réglementaires en vigueur.

En exécution des dispositions de l'Accord du 7 juin de 1995 de l'Assemblée plénière du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, article 2.2, approuvant les Règlements des Corps Judiciaires, de l'École Judiciaire, des Juges de Paix, des Organes Gouvernementaux des Tribunaux et des Aspects Accessoires des Actions Judiciaires, il est ajouté, en tant qu'annexe du présent accord réglementaire, le tableau à jour des règlements en vigueur avec les nouvelles règles adoptées ou la modification des précédentes.

Disposition dérogatoire.

Sont abrogées toutes les dispositions de même rang au inférieur qui sont contraires aux dispositions du présent règlement.

Dernière disposition. Entrée en vigueur.

Le présent Règlement entrera en vigueur le jour de sa publication dans le « Bulletin Officiel de l'État ».

³ Conformément à ce qui établit l'unique disposition additionnelle de l'Accord du 14 avril 1999 de l'Assemblée plénière du Conseil Générale du Pouvoir Judiciaire, modifiant le Règlement 5/1995 sur les Aspects Accessoires des Actions Judiciaires, incorporant au même le Titre VII titré « Sur les Services Communs » et contenu dans le **§ 26.6 de cet ouvrage, ce qui prévoit ledit Titre VII sera aussi bien appliqué à ce règlement, notamment en ce qui concerne les aspects portant sur les compétences pertinentes à la création des Services Communs correspondants à l'Administration et le Pouvoir Judiciaires respectivement, compte tenu que son domaine d'application est compris dans le sens le plus large dans ledit règlement.**