

INSTRUCCIÓN 1/1999, DO CONSELLO XERAL DO PODER XUDICIAL POLA QUE SE APROBAN OS PROTOCOLOS DE SERVIZO E FORMULARIOS DE TRAMITACIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓNS E PREVIA INFORMACIÓN AO CIDADÁN.

A atención e información ao cidadán pode considerarse na actualidade parte esencial da actividade do conxunto das institucións e administracións públicas, como poñen de manifesto, entre outros textos normativos, o artigo 35 da Lei 30/1992 do Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, o artigo 4 da Lei 6/1997, de 14 de abril, de Organización e Funcionamento da Administración Xeral do Estado, e a Lei 1/1998, de 26 de febreiro, de Dereitos e Garantías dos Contribuíntes.

A atención e información ao cidadán pode considerarse na actualidade parte esencial da actividade do conxunto das institucións e administracións públicas, como poñen de manifesto, entre outros textos normativos, o artigo 35 da Lei 30/1992 do Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, o artigo 4 da Lei 6/1997, de 14 de abril, de Organización e Funcionamento da Administración Xeral do Estado, e a Lei 1/1998, de 26 de febreiro, de Dereitos e Garantías dos Contribuíntes.

Esas mesmas consideracións levaron ao Pleno do Consello Xeral do Poder Xudicial, na súa xuntanza do 29 de xuño de 1999, a conseguir en torno ao proxecto de Instrución as audiencias e informes previstos no artigo 110.3 da Lei Orgánica do Poder Xudicial, non só de asociacións de xuíces e maxistrados, Ministerio de Xustiza e Comunidades Autónomas con competencias en materia de medios ao servizo da Administración de Xustiza, órganos de goberno e Ministerio Fiscal, senón tamén das entidades profesionais representativas dos que teñen atribuída a representación e asistencia dos cidadáns ante a Administración de Xustiza, todo isto a fin de dotar ao proceso de elaboración do texto do maior grao posible de garantías en canto á súa corrección, acerto e oportunidade.

Mediante a presente instrución preténdese acadar, a través da formulación dos protocolos de servizo aos que terán que aterse os órganos encargados de desenvolver esta actividade, unha maior concreción dos conceptos, ámbitos e directrices de actuación que deben terse en conta dende os distintos órganos e servizos para a aplicación adecuada do citado Regulamento 1/98 do Consello Xeral do Poder Xudicial, así como os modelos de documentos que deben ser empregados, independentemente de que existan ou non existan os servizos comúns de Oficinas de Atención ao Cidadán. Todo isto coa vocación de acercar o máis posible a Administración de Xustiza aos cidadáns, facilitándolles toda a información que requiran, con respecto aos límites ou reservas impostos nas leis. Quedan fóra deste ámbito de actuación as reclamacións fundadas de responsabilidade disciplinaria que se tratarán

conforme á súa normativa específica. Ademais, de conformidade co previsto no propio Regulamento 1/1998, no seu artigo 3 apartado 3º, en consonancia con análogas disposicións noutros ámbitos (artigo 4.2 ap. b) da Lei 6/1997, art. 24 del R.D. 208/1996, de 9 de febreiro e art. 3 del R.D. 2458/1996, de 2 de decembre, sobre reclamacións non constitutivas de recurso, (cuxa atención non dá lugar tampouco a recurso algún), regúlase máis detalladamente o tratamento a dar ás solicitudes dos interesados, de acordo coa específica natureza deste tipo de reclamacións e dos acordos ou actuacións que en torno ás mesmas proceda adoptar, máis propias do ámbito da información, ou da xestión material, ou da ordenación dos servizos, que non constitúen por isto resolucións susceptibles de afectar a dereitos ou intereses nin a situacións xurídicas individualizadas, con independencia de que, se a cuestión o require, a solicitude ou o asunto reciban o trámite governativo procedente, ou se someta a cuestión ao órgano competente para a súa resolución. Tampouco, por análogas consideracións, o trámite da reclamación, queixa ou suxestión pode desprazar ou substituír ás accións e recursos governativos ou xurisdicionais previamente interpostos ou cuxa interposición puidese proceder posteriormente.

As suxestións, queixas e reclamacións presentadas polos cidadáns deben afrontarse mediante actuacións tendentes a lograr, por unha banda, a satisfacción do cidadán e con isto a mellora da imaxe do funcionamento da Xustiza, para o que se require unha actuación eficaz e non burocratizada na súa resolución e, pola outra, convertelas nun mecanismo de diagnóstico de deficiencias da Administración de Xustiza que contribúa á progresiva mellora da calidade do servizo público. Por isto, as expresións de disconformidade dos cidadáns co funcionamento da Xustiza, é dicir, as queixas, reclamacións, denuncias e suxestións formuladas en torno a ela, non poden nin deben ser ignoradas, senón tratadas adecuadamente, para que os Tribunais cumpran máis satisfactoriamente as súas responsabilidades, os litigantes obteñan unha máis efectiva tutela xudicial, e se logre tamén unha máis completa identificación dos cidadáns coas súas institucións, en particular cos órganos do Poder Xudicial.

Esta Instrución ten o carácter flexible que require todo proxecto de nova implantación, por isto se deixa aberta a posibilidade de axuste e concreción que faga necesaria a experiencia derivada do funcionamento do servizo.

Por último, e sen prexuízo da regulamentaria publicación no Boletín Oficial do Estado, a fin de facilitar a maior difusión do contido e documentos da presente instrución, procédese á súa inserción na páxina Web do Consello Xeral do Poder Xudicial: -www.cgj.es-.

En virtude das anteriores consideracións, o Pleno do Consello Xeral do Poder Xudicial, na súa xuntanza do día da data, acordou aprobar a presente

Instrución, conforme aos Anexos I e II que se anexan, dispoñendo a súa publicación no Boletín Oficial do Estado.

ANEXO I

PROTOCOLOS DE SERVIZO DE TRAMITACIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓN E INFORMACIÓN PREVIA AO CIDADÁN

1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AO CIDADÁN NAS SÚAS RELACIÓNS COA ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA

1.1 .- ATENCIÓN AO CIDADÁN:

A atención ao cidadán nas súas relacións cos órganos xurisdicionais e coa Administración de Xustiza, no seu máis amplo sentido, comprende o conxunto de actuacións de recepción e acollida dos cidadáns que acudan ou chamen ás sedes xudiciais, para facilitarlles a orientación e axuda que precisen, tanto se o fan a instancia dun órgano ou servizo xudicial como se é por iniciativa propia. Esta atención prestada debe ser personalizada, isto é, adaptada ás características sociais, culturais e familiares de cada un dos cidadáns que acoden aos Xulgados e Tribunais solicitando atención ou información, tomando en consideración tamén a situación na que teñen que establecer esa relación cos órganos xurisdicionais e o concreto obxecto da mesma.

A función pública de atención e información leva consigo, ademais, a necesidade de responder a concretas demandas de información sobre canles legais, procedementos, trámites, requisitos e documentación para as actuacións que o cidadán se propoña realizar.

En ningún caso, a atención e información facilitada debe entrañar unha interpretación normativa, consideración ou asesoramento xurídicos, nin valoración económica ningunha, senón unha simple información de carácter xeral sobre posibles procedementos legais e órganos competentes para o seu coñecemento e resolución. Por outra banda, esixe a colaboración por parte da Administración á hora de cubrir formalmente formularios ou solicitudes que os interesados poidan realizar directamente sen necesidade de representación.

1.2 .- INFORMACIÓN AO CIDADÁN

A actividade de información ao cidadán na súa relación cos órganos xudiciais comprende:

1.2.1.- A información xeral, sendo esta a que se refire a:

A identificación, situación e funcións de calquera órgano da Administración de Xustiza e especialmente dos que se atopen situados na sede onde o cidadán acuda. Tamén abrangue aos organismos interrelacionados coa Administración de Xustiza.

A información dos requisitos que a normativa vixente impoña ás actuacións que o interesado poida precisar, así como a información sobre as características xenéricas dos distintos tipos de procedementos xudiciais.

A información relativa ao reparto concreto de asuntos entre os órganos xudiciais da sede, a relativa ás normas de reparto en xeral e a difusión daqueles actos xudiciais que polo seu carácter público deban ser coñecidos, indicando lugar e data de celebración e outros datos que poidan ser de interese.

Calquera outro dato xeral que o cidadán necesite coñecer na súa relación coa Administración de Xustiza.

Cando resulte conveniente polo seu interese social unha ampla difusión dunha determinada información xeral relacionada coa xustiza, esta ofrecerase aos grupos ou institucións que estean interesados empregando os medios máis adecuados a cada circunstancia, a iniciativa dos órganos interesados na súa difusión e en coordinación da Unidade de Atención ao Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial.

1.2.2.- A información particular é a concerne ao estado e fase dos procedementos en tramitación, e á identificación das autoridades e persoal ao servizo da Administración de Xustiza que interveñan na tramitación dos devanditos procedementos.

1.2.3.- Requisitos e límites.

A información xeral facilitarase sen necesidade de esixir acreditación ningunha, cos seguintes límites: que afecte ao contido da potestade xurisdicional, que supoña asesoramento xurídico, que interfira no exercicio da representación ou defensa no proceso, que se refira a datos relativos ao honor, intimidade ou propia imaxe das persoas ou que se refira a actuacións declaradas secretas polo tempo que dure esta medida. A información particular só se facilitará ás persoas interesadas en cada procedemento ou aos seus representantes legais coa debida acreditación previa.

1.3 .- FORMAS DE FACILITAR A INFORMACIÓN.

1.3.1.- Modalidade presencial e telefónica.

O proceso específico de atención e información presencial e telefónica ao cidadán require non só escoitar, falar e transmitir información senón que, con frecuencia, é necesario afrontar situacións ante as que o funcionario debe adoptar comportamentos de índole psicolóxica e social que non están sometidos a regras, normas e procedementos coma o resto do traballo interno da oficina xudicial, pero que resultan necesarios para desenvolver adecuadamente a actividade da función pública da atención e información ao cidadán. Nestes procesos deben respectarse as fases básicas do proceso de comunicación, é dicir, acollida, escoita, xestión e provisión da información e despedida, todas elas adaptadas ás características do cidadán en cada caso concreto.

As actividades de atención e información deberán ser reforzadas e apoiadas con información escrita que se facilitará, entre outras vías, a través de folletos divulgativos preparados ao efecto.

En todo caso, a resposta ofrecida deberá ser clara, concisa, fiable e explicativa para a súa mellor comprensión polo cidadán.

1.3.2.- Modalidade escrita:

Para a recepción escrita de peticións de atención e información admitiranse as distintas vías telemáticas existentes sen prexuízo do correspondente rexistro formal. Cando o cidadán prefira dirixirse por escrito aos órganos correspondentes solicitando calquera tipo de atención ou información, procederase nun primeiro momento a concretar as cuestións expostas na súa comunicación escrita para posteriormente ofrecerlle unha resposta rápida, personalizada, clara e concreta e fiable.

Esta resposta facilitarase por escrito, ou por outros medios que resulten máis eficaces segundo o caso concreto sempre que se asegure a súa recepción, todo isto sen prexuízo de deixar a debida constancia a efectos internos.

Cando o caso concreto o requira, poderase acompañar a resposta facilitada da documentación que se estime pertinente para a súa mellor comprensión.

Nos supostos en que a información solicitada resulte complexa ou requira unha análise sobre se o petionario reúne a condición de interesado, ou se esta pode afectar a dilixencias declaradas secretas, a datos relativos ao honor, a intimidade ou propia imaxe das persoas, ou ben que por estes ou outros motivos diversos, non se poida ofrecer a información solicitada, ou non poida selo de xeito inmediato, porase de manifesto esta circunstancia ao interesado, e, no seu caso, informaráselle da posibilidade de presentar por escrito a súa petición, empregando para isto o "formulario de atención ao cidadán" cuxo modelo se presenta como anexo a esta instrución.

O formulario normalizado de atención ao cidadán encontrarase dispoñible e á vista do público en todas as dependencias dos órganos xudiciais para a súa utilización potestativa polos cidadáns.

Igualmente, exporase en lugar visible un cartel anunciador de tamaño mínimo Din A3 coa seguinte mensaxe "Estamos á súa disposición para informarlle e atender as súas suxestións e reclamacións".

A mención de cada Oficina de Atención ao Cidadán ou, no seu defecto, do órgano receptor, deberá identificarse claramente, facendo constar na marxe superior esquerda do formulario de atención ao cidadán o seu nome, enderezo, teléfono, fax, localidade e distrito postal, e outros datos identificativos que procedan.

Tanto os formularios como os carteis anunciadores expóranse nos idiomas cooficiais das Comunidades Autónomas.

Nos lugares de gran afluencia de turismo estranxeiro ou de residencia de persoas doutra nacionalidade, particularmente se se trata de cidadáns doutros países da Unión Europea, tamén se disporán nos idiomas que corresponda en función dos grupos lingüísticos maioritarios.

O cumprimento destes requisitos adecuarase ás circunstancias das sedes xudiciais onde existan Oficinas Comúns de Atención ao Cidadán, nas que se centralizarán estas actuacións.

1.3.3.- Xeral.

O tratamento dos documentos deberá incluír cantas modalidades e procesos se poidan incorporar progresivamente en función dos avances producidos na dispoñibilidade de medios polos órganos gubernativos e xurisdicionais, particularmente como consecuencia da progresiva informatización da Administración de Xustiza, particularmente en todo aquilo que redunde na mellora da eficacia e calidade do servizo de atención e información ao cidadán.

2. O TRATAMENTO DAS SUXESTIÓNS, QUEIXAS E DENUNCIAS

As actuacións ás que dean lugar as queixas, reclamacións e suxestións formuladas ao amparo do disposto no Regulamento 1/1998, de 2 de decembro, do Consello Xeral do Poder Xudicial, pola súa específica natureza de meras reclamacións, non susceptibles de afectar a dereitos e intereses nin a situacións xurídicas individualizadas, non poderán ser obxecto de recurso cando non se vexan afectados eses dereitos, intereses ou situacións, con independencia dos que puidesen proceder nos procedementos gubernativos ou xurisdicionais cos que estivesen relacionadas as devanditas queixas ou

reclamacións ou que puidesen resultar das mesmas, asegurando en todo caso o pleno respecto á potestade xurisdiccional do órgano que estivese ocupándose do devandito asunto.

Por isto, se o contido dunha reclamación, queixa ou suxestión excedese do ámbito do citado Regulamento, procederáse a dar á mesma o trámite adecuado, ou á súa remisión ao órgano competente para o seu coñecemento e resolución. As queixas, suxestións ou reclamacións formuladas ao amparo do disposto no Regulamento 1/1998 non poderán tampouco afectar aos posibles procedementos gubernativos ou xurisdiccionais en curso, de novo sen prexuízo de non demorar innecesariamente a obrigada atención e satisfacción en Xustiza dos intereses ou situacións subxacentes ás mesmas, na forma e polo órgano que corresponda.

2.1.- ÁMBITO.

2.1.1.- As suxestións.

Admitiranse suxestións relativas ás cuestións xerais, formuladas por teléfono ou por escrito, aínda que o interesado non facilite a súa identidade, sempre que o seu obxecto sexa relevante a efectos estatísticos ou outros de interese para o funcionamento da Administración de Xustiza.

As suxestións presentadas por persoas identificadas tramitaranse de xeito semellante ás queixas. Cando traten sobre cuestións xerais, na comunicación ao interesado resulta suficiente unha contestación simple de agradecemento, seguindo nos aspectos aplicables, o esquema dos modelos de contestación que figuran no anexo.

Excepcionalmente, coa fin de non perder información que poida resultar relevante a efectos estatísticos e outros, admitirase a recepción de suxestións anónimas sempre que traten de cuestións de funcionamento xeral. Neste caso, o funcionario que atenda ao interesado, completará o formulario correspondente de atención ao cidadán anotando no recadro relativo ao nome o termo "anónimo". Seguidamente procederáse, sen máis formalidade, á comprobación e solución que proceda en función do interese da suxestión.

2.1.2.- As queixas e denuncias:

As queixas e denuncias sobre o funcionamento dos Xulgados e Tribunais, terán que presentarse sempre por escrito e será preceptivo que o interesado deixe constancia dos seus datos persoais de identidade e localización.

Os feitos ou incidencias que motiven a tramitación e resolución das queixas e denuncias contempladas no Regulamento 1/98 do CGPJ e que se desenvolven

nesta instrución se refiren exclusivamente a cuestións que sexan alleas ao ámbito disciplinario. De non ser así, calquera denuncia que se presentase con indicios de carácter disciplinario, será remitida inmediatamente ao Servizo de Inspección ou, no seu caso (art. 423 LOPJ) á Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza, ou ao Ministerio de Xustiza ou Consellería de Xustiza da Comunidade Autónoma, en función do corpo ao que pertenza o funcionario afectado, sen prexuízo de emendarse, se fose posible, a situación obxecto da desconformidade.

2.2.- COMPETENCIA.

A competencia para a tramitación, atención, e no seu caso, adopción das prevencións e medidas que se estimen pertinentes, en relación coas queixas, reclamacións e suxestións presentadas polos cidadáns, corresponde aos Presidentes dos Tribunais e Audiencias, aos Xuíces Decanos, e onde estes non existan, aos Xuíces únicos, segundo o órgano a que se refiran, así como ao Servizo de Inspección do Consello Xeral del Poder Xudicial e órganos competentes do mesmo sobre aquelas que se reciban directamente no propio Consello Xeral.

No suposto en que o órgano receptor da queixa ou suxestión fose precisamente o afectado, é dicir, ao que se refira a desconformidade, sen prexuízo de adoptar, no seu caso, as medidas necesarias para emendar a situación que se encontrase na orixe da mesma, dará traslado dela de xeito inmediato ao órgano de goberno superior.

Se o obxecto da queixa, reclamación ou suxestión non se refire á Administración de Xustiza, senón a outros organismos ou entidades, faráselle saber así ao interesado, ofrecéndolle a información e axuda necesaria para a remisión do asunto ao organismo competente para o seu coñecemento.

2.3.- TRAMITACIÓN.

2.3.1.- Eficacia:

A tramitación das suxestións, queixas e reclamacións debe evitar todo formalismo e asumir unha perspectiva de servizo eficaz e de información e explicación positiva ao cidadán. Sempre que sexa viable, o proceso descrito desenvolverase mediante o emprego de medios ofimáticos que permitan unha maior axilidade na tramitación do mesmo.

2.3.2.- Presentación:

O formulario de atención ao cidadán que figura no anexo da instrución poderá ser utilizado para a presentación de queixas, reclamacións, denuncias e

suxestións, así como para a solicitude de información cando esta non se poida facilitar no momento, e terase a disposición dos interesados na forma prevista no artigo 5.2 do Regulamento 1/1998.

Partindo do carácter potestativo destes formularios, procurarase que os textos e escritos presentados conteñan a mención completa e suficiente das circunstancias de identificación dos interesados, do obxecto da súa queixa, reclamación, denuncia ou suxestión, do órgano ao que se dirixe e do órgano xurisdiccional e procedemento ao que se refire, orientando no seu caso aos interesados a estas mesmas fins e sen que isto dificulte ou demore en ningún momento a presentación da súa solicitude. Admitirase a súa presentación en calquera soporte, sexa en soporte papel, se realice ou non por medio do formulario normalizado, e admitirase tamén a súa presentación en soportes e formatos distintos cando o cidadán así o desexe, de xeito que sexa posible coñecer o contido da súa solicitude e completar a mesma, ou cando as circunstancias do suposto o requiran. Igualmente admitirase a súa presentación mediante os distintos medios telemáticos, sen prexuízo de proceder ao correspondente rexistro.

As queixas, denuncias e suxestións poranse presentar directamente nos servizos comúns de Oficinas de Atención ao Cidadán e onde non existan estas, nos órganos xudiciais ou nos de goberno. Igualmente poderán presentarse a través dos Rexistros contemplados no artigo 38.4 da Lei 30/92 de 26 de novembro (órganos da Administración do Estado, Autonómica ou Local, Oficinas de Correos e representacións diplomáticas ou consulares de España no estranxeiro).

Cando no órgano xudicial competente se reciban escritos de queixa, reclamación, denuncia ou suxestión cuxo soporte de presentación non se axuste ao formulario normalizado de atención ao cidadán, o funcionario trasladará a un formulario normalizado de atención ao cidadán os datos e información que figuren no escrito recibido, ao que se unirá o escrito presentado.

Os formularios contidos no Anexo II da presente Instrución poderán ser modificados en función das necesidades de servizo e da experiencia resultante da súa implantación.

2.3.3.- Disponibilidade:

É responsabilidade de cada dependencia, servizo ou oficina xudicial a posta a disposición do público do "formulario de atención ao cidadán" seguindo as pautas e o modelo que se establece no regulamento 1/98 do Consello Xeral do Poder Xudicial e na presente Instrución.

2.3.4.- Accesibilidade:

Os funcionarios colaborarán no acto de cubrir o formulario cando así se solicite polos interesados e verificarán que os datos requiridos están completos.

2.3.5.- Advertencia:

É obrigatorio advertir ao cidadán no momento da súa presentación que as queixas, reclamacións e suxestións formuladas non terán en ningún caso a cualificación de recurso administrativo e que a súa interposición non paralizará os prazos establecidos na normativa vixente. Igualmente informaráselle de que a presentación da súa queixa, reclamación, denuncia ou suxestión, non afectará en modo algún ao exercicio das restantes accións ou dereitos que de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento poida exercer o interesado.

2.3.6.- Rexistro:

Recibida unha queixa, reclamación, suxestión ou petición escrita de información, rexistrárase de forma inmediata ou coa maior brevidade posible. O impreso orixinal do formulario de atención ao cidadán, será o primeiro documento do expediente que se forme.

No caso de que o interesado non deixe constancia da súa identidade, seguidamente procederase, sen máis formalidade, á comprobación e solución que proceda en función do interese da suxestión.

A cada petición presentada polos cidadáns, asignaráselle un número de orde consecutivo, que separado por unha barra ou similar irá seguido dos dous últimos díxitos do ano de presentación, correspondendo á primeira presentada de cada ano o número un.

Cando a mesma persoa presente de forma repetida queixas sobre o mesmo asunto e polo mesmo motivo, achegaranse todas á primeira tramitándose nun só expediente. Deixarase constancia de tal acumulación e a efectos estatísticos terán a consideración dunha única queixa.

2.3.7.- Acuse de recibo:

Cando o cidadán presente directamente a súa queixa, no mesmo acto completaranse os datos que omitise e entregaráselle unha copia selada do formulario completado a modo de acuse de recibo, ofrecéndolle simultaneamente información sobre o proceso que xera a presentación do seu escrito.

Cando presente a queixa por outros medios, acusaráselle recibo quer de forma escrita ou por teléfono ou outro medio telemático, deixando estes casos constancia interna de tal actuación. Nese trámite, faránselle as advertencias indicadas no apartado 2.3.5 da presente Instrución e ao mesmo tempo informaráselle do órgano que terá que resolver sobre a reclamación e do proceso establecido ao efecto.

Para o acuse de recibo escrito seguirase o modelo que se presenta no anexo a esta Instrución, no que se lle dará a coñecer ao cidadán que se inician os trámites para a resolución da súa disconformidade no prazo máis breve posible.

2.3.8.- Envío da copia ao Consello Xeral do Poder Xudicial:

No mesmo día da presentación, ou en todo caso no prazo máximo de corenta e oito horas, remitirase copia da reclamación, queixa ou suxestión á Unidade Central de Atención ao Cidadán do CGPJ.

Esta Unidade recibirá, rexistrará e arquivará a copia recibida en espera de recibir no prazo máximo dun mes a resolución adoptada ao respecto.

Se a Unidade Central de Atención ao Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial ao recibir a copia da queixa, reclamación ou suxestión estimase que o contido da mesma se refire a posibles indicios de responsabilidade disciplinaria, remitirá a mesma ao Xefe do Servizo de Inspección do Consello Xeral do Poder Xudicial, sen prexuízo de que no lugar de orixe se continúe actuando para emendar as anomalías denunciadas.

2.3.9.- Folla de tramitación:

A continuación do formulario orixinal de cada queixa unirase a folla de tramitación. Achégase no anexo da presente instrución un modelo orientativo da mesma. Nela o funcionario anotará, en orde cronolóxica, as xestións que se vaian realizando para a resolución da queixa, así como os datos de interese para o seu mellor coñecemento. Se o interesado presentara documentación, esta unirase a continuación da folla de tramitación.

2.3.10.- Obtención de información sobre as anomalías manifestadas:

Á marxe da canle pola que se recibise a queixa, reclamación, denuncia ou suxestión, procederase á maior brevidade a solicitar do interesado calquera dato, documento, aclaración ou información complementaria que se precise, polo medio que resulte máis áxil e eficaz (teléfono, fax, correo electrónico, correo ordinario...), a fin de poder atender adecuadamente á súa solicitude.

Os órganos competentes para solucionar as queixas, reclamacións e suxestións deberán solicitar, quer de forma oral ou escrita segundo o requira o caso, os antecedentes e informes sobre a cuestión suscitada a fin de poder atender adecuadamente a mesma ou para adoptar as medidas oportunas para a emenda da anomalía.

Cando proceda trasladar a queixa para a súa solución a outro órgano xudicial, farase saber ao interesado a que órgano se remite, e este, unha vez recibida a queixa, reclamación o suxestión acusará recibo da recepción da mesma en calquera das modalidades descritas no prazo máximo de 48 horas. Este acuse de recibo realizarase tanto ao órgano remitente como ao interesado.

2.3.11.- Corrección de anomalías:

Cando a queixa se presente de forma directa e presencial polo cidadán, intentarase dar solución ao problema exposto de xeito inmediato. Se isto non fose posible, informarase ao cidadán das xestións que se seguirán e de que se lle manterá informado sobre as mesmas, cando así o solicite ou cando se estime necesario pola natureza do caso exposto.

Verificada a fundamentación da disconformidade, se é viable a súa solución directa dende os órganos xenéricos competentes, adoptaranse as prevencións necesarias para a emenda das anomalías detectadas.

Si isto non fose posible, interesarase ao órgano xudicial que corresponda a adopción das actuacións que procedan. Este pola súa banda adoptará as medidas necesarias para emendar as anomalías que estivesen na orixe da reclamación ou suxestión, participando os devanditos extremos ao primeiro órgano receptor da queixa, que procederá a comunicar ao interesado as medidas adoptadas ao respecto. Cando do contido inicial da suxestión ou queixa, ou cando durante a súa tramitación se deduza que a resolución da mesma depende en todo ou en parte do organismo con competencias en materia de Administración de Xustiza, remitiráselle copia da mesma solicitando á súa vez que se comuniquen as medidas adoptadas pola súa banda para emendar as anomalías manifestadas, participando ao interesado o feito da remisión, así como a ulterior contestación, unha vez recibida..

2.3.12.- Comunicación das medidas adoptadas ao interesado:

O órgano encargado de tramitar a queixa ou reclamación informará ao interesado á maior brevidade das medidas adoptadas para emendar a anomalía quer de forma oral ou escrita, segundo o requira o caso ou o solicite o interesado, todo isto sen prexuízo de deixar a debida constancia interna na folla de tramitación correspondente.

Na comunicación ao interesado, ademais de conter a data, as medidas adoptadas para emendar a anomalía e o número de expediente asignado, farase unha breve referencia aos feitos obxecto de desconformidade e informaráselle da finalización do expediente.

Esta comunicación debe ser explicativa, para o que se empregará unha linguaxe clara e sinxela para a súa mellor comprensión. Cando se utilice a contestación escrita debe seguirse o modelo de contestación ao cidadán que se achega no anexo da presente instrución.

2.3.13.- Comunicación das medidas adoptadas ao Consello Xeral do Poder Xudicial:

Cando a comunicación ao interesado se efectúe por escrito, procederase a remitir unha copia da carta á Unidade Central de Atención ao Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial, noutros casos remitirase a esta unidade un oficio no que conste a data da comunicación, o número de expediente asignado, unha breve referencia aos feitos obxecto de desconformidade, as decisións e medidas adoptadas, así como o feito de ter por finalizado o expediente, todo isto a efectos estatísticos, de verificación e demais que fosen procedentes.

2.3.14.- Verificación da emenda da anomalía:

Os Presidentes de Tribunais e Audiencias, Decanos ou o Servizo de Inspección do Consello Xeral do Poder Xudicial, comprobarán que se aplicaron as medidas correctoras necesarias para a emenda da situación anómala, todo isto con estrito respecto á potestade xurisdiccional.

2.3.15.- Arquivo:

Unha vez efectuada a comunicación ao interesado e remitida copia da mesma ou o oficio no seu caso á Unidade Central de Atención ao Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial, procederase ao arquivo da queixa, reclamación ou suxestión.

O expediente finalizado, que estará integrado polo formulario de atención ao cidadán, a folla de tramitación, os documentos aportados polo interesado e os documentos escritos que se xerasen da súa tramitación, remitirase no prazo máximo dun ano dende a súa data de arquivo ao Servizo de Arquivo Central do órgano de Goberno correspondente.

2.3.16.- Estatística::

A centralización do procesamento e a análise dos datos estatísticos relativos ás suxestións, queixas e reclamacións corresponde á Unidade Central de

Atención ao Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial. Esta estatística elaborárase sobre a documentación que obrigatoriamente debe remitir cada órgano e servizo xudicial á citada Unidade. Do resultado estatístico darase publicidade na Memoria Anual editada polo Consello Xeral do Poder Xudicial.

3. OFICINAS DE ATENCIÓN AO CIDADÁN.

Ao amparo do artigo 272 da Lei Orgánica do Poder Xudicial e do artigo 97 do Regulamento 5/95 de Aspectos Accesorios das Actuacións Xudiciais, conforme a que poderán establecerse servizos comúns para a mellor atención ao cidadán, e con respecto ao contido do número 4 do artigo 272, a fin de contribuír á elaboración dunhas indicacións de referencia no establecemento e prestación do servizo deste tipo de servizos e dependencias, recoméndase que as autoridades competentes ao respecto teñan en conta para a adecuada creación e posta en funcionamento das Oficinas de Atención ao Cidadán os seguintes criterios orientativos básicos.

Servizos Comúns.- Aconséllase a creación de servizos comúns de Oficinas de Atención ao Cidadán en todos os edificios xudiciais e especialmente naqueles que acollan a máis de catro órganos xudiciais, con prioridade para os que contén con máis de dez.

Localización.- É recomendable que as Oficinas se atopen o máis próximas ás entradas máis concorridas dos edificios e a ser posible co mínimo de barreiras arquitectónicas para o seu acceso. Por outra banda convén que a sinalización e identificación das Oficinas sexan suficientes e estratéxicas para que, mesmo dende o exterior, se facilite a súa localización.

Infraestrutura.- Recoméndase que as Oficinas que se creen teñan elementos identificativos comúns e deseños homoxéneos, así como que sexan espazosas, ben iluminadas, de aspecto acolledor, con zonas de espera cómodas, zonas para consulta de libros e confección de escritos, así como a disposición de expositores de folletos informativos e caixas de correo de suxestións.

O deseño e mobiliario destas oficinas debería permitir que os cidadáns poidan ser atendidos comodamente e preservando a súa intimidade, recomendándose para isto a eliminación de mostradores, cristaleiras e similares que obstaculicen a atención personalizada.

Organización.- As Oficinas de Atención ao Cidadán, cando o volume de demanda do servizo o aconselle, poderán desagregarse en unidades de atención presencial rápida ou de choque, ou lenta para unha información máis pormenorizada que require un proceso de xestión máis prolongado, así como en unidades de atención telefónica, que se recomenda que se atopen separadas das anteriores ao obxecto de evitar distorsións mutuas.

Medios.- Igualmente recoméndase dotar ás Oficinas de ferramentas de consulta suficientes e actualizadas para que a atención e información facilitada aos interesados sexa áxil, correcta e fiable. É aconsellable deixar aberta a posibilidade futura de conexións coa rede integral prevista para o conxunto da Administración de Xustiza que permita o acceso e consulta rápida á información de que poida disporse.

Dispoñibilidade.- Sería conveniente que a prestación do servizo se ofrezca durante o horario completo da xornada laboral e, se fose posible e as circunstancias do lugar o aconsellasen, prolongarase o servizo en horario de tarde. Noutro caso, recoméndase a instalación de contestadores automáticos ou similares ou outros medios tecnolóxicos que permitan recibir demandas de petición de información cursadas dende outros lugares ou fóra da xornada laboral. Por outra banda, recoméndase unha adecuada publicidade do número de teléfono das Oficinas de Atención e Información ao Cidadán ao obxecto de potenciar a súa utilización para evitar esperas e desprazamentos innecesarios.

Flexibilidade.- É aconsellable que a organización e distribución do traballo nestas oficinas se xestione coa máxima flexibilidade posible para adaptarse ás variadas situacións ou requirimentos en función dos tipos distintos de localidades e características das sedes nas que presten servizo.

Cadro de persoal.- O cadro de persoal debería manterse en todo momento axustado á demanda do servizo en función do ritmo de afluencia de persoas e peticións de atención e información. Este fluxo normalmente é variable ao longo da xornada laboral polo que se recomenda unha planificación de postos de traballo suficientes para cada momento da xornada.

Como criterio xeral, recoméndase un posto de traballo de informador por unha media diaria máxima de 80 consultas formuladas polos cidadáns ou, seguindo outra pauta, un posto de informador por cada 25.000 procedementos en tramitación do total dos órganos xudiciais da sede. En todo caso, aconséllase un mínimo de dous funcionarios nesta clase de servizo por edificio xudicial.

Características do Persoal.- Os funcionarios que presten o seu servizo nas Oficinas de Atención ao Cidadán deberían seleccionarse de acordo co posto de traballo a desempeñar, valorándose entre as súas características non só os seus coñecementos xurídico-procesuais, senón tamén a súa capacidade e disposición para o trato cos cidadáns e a súa sensibilidade pola calidade de servizo prestado, materia para a que se recomenda que reciban formación expresa e especializada en relación co ámbito xudicial.

Coordinación.- A coordinación da actividade de asistencia e información ao cidadán neste ámbito corresponde á Unidade Central de Atención ao Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial, sen prexuízo da que corresponda á

Administracións con competencia en materia de medios ao servizo da Administración de Xustiza no ámbito da súa responsabilidade.

As dependencias da mencionada Unidade, a fins exclusivamente informativas e de coordinación con outras institucións e organismos, posto que poderán ser trasladadas en función das necesidades do servizo, atópanse en C/ Trafalgar, 27 - Madrid (28010), teléfono: 91-7005868 , E-mail: atencion.cidadán@cgpj.es , y fax 91-7005867.

Colaboración: Formaranse equipos de traballo integrados por persoal da Unidade Central de Atención ao Cidadán do CGPJ e do organismo autonómico correspondente con competencia en materia de Administración de Xustiza, así como polos Presidentes ou Decanos afectados cuxa participación poderá ser directa ou delegada; todo isto ao obxecto de colaborar conxuntamente na planificación, creación e control do bo funcionamento das Oficinas de Atención ao Cidadán coa fin de garantir a calidade na prestación do servizo, asegurar unha comunicación máis fluída entre os distintos órganos e administracións que coadxuvan á prestación do servizo, evitar a duplicidade de actuacións, e intercambiar a necesaria información.

Apartado Final.- O Consello Xeral do Poder Xudicial, con independencia da aplicación desta Instrución en función das actuais disponibilidades de medios persoais e materiais, sobre as que a aplicación inicial das súas previsións non comporta incremento ou alteración, participará expresamente esta Instrución Xeral ao Ministerio de Xustiza e ás Comunidades Autónomas con competencia en materia de medios persoais e materiais da Administración de Xustiza e incluírá as necesarias mencións na relación circunstanciada de necesidades existentes, ao obxecto de que poidan adoptar no exercicio das súas competencias as decisións oportunas que permitan mellorar e desenvolver as actividades previstas no Regulamento 1/1998 e na presente Instrución ata conseguir un sistema integral e pleno de atención ao cidadán no ámbito da Administración de Xustiza, todo isto de conformidade co disposto no artigo 37 números 1 e 2 da Lei Orgánica do Poder Xudicial.

ANEXO II

FORMULARIOS DE TRAMITACIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓN E INFORMACIÓN PREVIA AO CIDADÁN

FORMULARIO DE ATENCIÓN AO CIDADÁN

Por favor:

- Complete os espazos con letra clara e de imprenta.
- Expoña a súa queixa, suxestión, ou solicitude de información.
- Se é posible, indique núm. de procedemento e xulgado ou tribunal.
- Agradecemoslle que na súa exposición sexa concreto e claro.
- Se o papel lle resulta insuficiente pode ampliar a súa exposición noutros folios.
- Se dispón de documentación xustificativa agradecemoslle que achegue fotocopia.
- Se necesita axuda solicíteala ao funcionario.
- Asine o escrito cando finalice. Grazas.

1.- FOLLA DE TRAMITACIÓN

2.- MODELO DE COMUNICACIÓN DIRIXIDA AO CIDADÁN PARA CONTESTAR SOBRE A DESCONFORMIDADE.

3.- FORMULARIO DE ATENCIÓN AO CIDADÁN.

4.- MODELO DE COMUNICACIÓN DIRIXIDA AO CIDADÁN PARA CONTESTAR SOBRE UNHA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

5.- MODELO DE ACUSE DE RECIBO ESCRITO PARA O CIDADÁN

Unidade Central de Atención ao Cidadán. Consello Xeral Do Poder Xudicial.

C/ Trafalgar, 27 - 28010 - Madrid.

Tf. 91-7005868 Fax 91-7005867

e-mail: atencion.cidadán@cgpj.es