

INSTRUCCIÓ 1/1999, DEL CONSELL GENERAL DEL PODER JUDICIAL PER LA QUAL S'APROVEN ELS PROTOCOLS DE SERVEI I FORMULARIS DE TRAMITACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS I PRÈVIA INFORMACIÓ AL CIUTADÀ.

L'atenció i informació al ciutadà es pot considerar en l'actualitat part essencial de l'activitat del conjunt de les institucions i administracions públiques, com posen de manifest, entre d'altres textos normatius, l'article 35 de la Llei 30/1992 del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, l'article 4 de la Llei 6/1997, de 14 d'abril, d'Organització i Funcionament de l'Administració General de l'Estat, i la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de Drets i Garanties dels Contribuents.

Aquestes mateixes consideracions van portar al Ple del Consell General del Poder Judicial, en la reunió del 29 de juny de 1999, a demanar al voltant del projecte d'Instrucció les audiències i informes previstos en l'article 110.3 de la Llei orgànica del Poder Judicial, no només d'associacions de jutges i magistrats, Ministeri de Justícia i comunitats autònomes amb competències en matèria de mitjans al servei de l'Administració de Justícia, òrgans de govern i Ministeri Fiscal, sinó també de les entitats professionals representatives dels qui tenen atribuïda la representació i assistència dels ciutadans davant l'Administració de Justícia, tot això per tal de dotar el procés d'elaboració del text del major grau possible de garanties quant a la seva correcció, encert i oportunitat.

Mitjançant aquesta instrucció es pretén aconseguir, a través de la formulació dels protocols de servei a què hauran d'atenir-se els òrgans encarregats de desenvolupar aquesta activitat, una major concreció dels conceptes, àmbits i directrius d'actuació que s'han de tenir en compte des dels diferents òrgans i serveis per a l'aplicació adequada de l'esmentat

Reglament 1/98 del Consell General del Poder Judicial, així com els models de documents que han de ser utilitzats, independentment que hi hagi o no hi hagi els serveis comuns d'Oficines d'Atenció al Ciutadà. Tot això amb la vocació d'acostar el més possible l'Administració de Justícia als ciutadans, facilitant tota la informació que requereixin, amb respecte dels límits o reserves imposats a les lleis. Queden fora d'aquest àmbit d'actuació les reclamacions fundades de responsabilitat disciplinària que es tractaran d'acord amb la seva normativa específica. Així mateix, de conformitat amb el que preveu el propi Reglament 1/1998, en el seu article 3 apartat 3r, d'acord amb anàlogues disposicions en altres àmbits (article 4.2 ap. B) de la Llei 6/1997, art. 24 del R.D. 208/1996, de 9 de febrer i art. 3 del R.D. 2458/1996, de 2 de desembre, sobre reclamacions no constitutives de recurs, l'atenció no dóna lloc tampoc a cap recurs), es regula més detalladament el tractament que cal donar a les sol·licituds de les persones interessades, d'acord amb l'específica naturalesa d'aquest tipus de reclamacions i dels acords o actuacions que al voltant de les mateixes procedeixi adoptar, més pròpies de l'àmbit de la informació, o de la gestió material, o de l'ordenació dels serveis, que no constitueixen per això resolucions susceptibles d'afectar drets o interessos ni a situacions jurídiques individualitzades, amb independència que, si la qüestió ho requereix, la sol·licitud o l'assumpte rebin el tràmit governatiu procedent, o se sotmeti la qüestió a l'òrgan competent per a la seva resolució. Tampoc, per anàlogues consideracions, el tràmit de la reclamació, queixa o suggeriment pot desplaçar o substituir les accions i recursos governatius o jurisdiccionals prèviament interposats o la interposició dels quals es pogués procedir posteriorment.

Els suggeriments, queixes i reclamacions presentats pels ciutadans han d'afrontar mitjançant actuacions tendents a aconseguir, d'una banda, la satisfacció del ciutadà i amb això la millora de la imatge del funcionament de la Justícia, per a què es requereix una actuació eficaç i no burocratitzada en la seva resolució i, d'altra, convertir-los en un

mecanisme de diagnòstic de deficiències de l'Administració de Justícia que contribueixi a la progressiva millora de la qualitat del servei públic. Per això, les expressions de disconformitat dels ciutadans amb el funcionament de la Justícia, és a dir les queixes, reclamacions, denúncies i suggeriments formulats pel que fa a la justícia, no poden ni han de ser ignorats, sinó tractats adequadament, perquè els Tribunals compleixin més satisfactòriament les seves responsabilitats, els litigants obtinguin una tutela judicial més efectiva, i s'aconsegueixi també una més completa identificació dels ciutadans amb les seves institucions, en particular amb els òrgans del Poder Judicial.

Aquesta Instrucció té el caràcter flexible que requereix tot projecte de nova implantació, per això es deixa oberta la possibilitat d'ajust i concreció que faci necessària l'experiència derivada del funcionament del servei.

Finalment, i sense perjudici de la reglamentària publicació en el Butlletí Oficial de l'Estat, a fi de facilitar la major difusió del contingut i documents d'aquesta instrucció, es procedeix a la seva inserció en la pàgina Web del Consell General del Poder Judicial: -www.cgpj.es-.

En virtut de les anteriors consideracions, el Ple del Consell General del Poder Judicial, en la reunió del dia d'avui, ha acordat aprovar la present Instrucció, d'acord amb els Annexos I i II que s'adjunten, disposant la seva publicació en el Butlletí Oficial de l'Estat.

ANNEX I

PROTOCOLS DE SERVEI DE TRAMITACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS I INFORMACIÓ PRÈVIA AL CIUTADÀ

1. ATENCIÓ I INFORMACIÓ AL CIUTADÀ EN LES SEVES RELACIONS AMB L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

1.1 .- ATENCIÓ AL CIUTADÀ:

L'atenció al ciutadà en les seves relacions amb els òrgans jurisdiccionals i amb l'Administració de Justícia, en el seu sentit més ampli, comprèn el conjunt d'actuacions de recepció i d'acollida dels ciutadans que vagin o truquin a les seus judicials, per facilitar-los l'orientació i l'ajuda que necessitin, tant si ho fan a instància d'un òrgan o servei judicial com si és per iniciativa pròpia. Aquesta atenció prestada ha de ser personalitzada, és a dir, adaptada a les característiques socials, culturals i familiars de cada un dels ciutadans que vagin als Jutjats i Tribunals demanant atenció o informació, tenint en compte també la situació en què han d'establir aquesta relació amb els òrgans jurisdiccionals i el concret objecte d'aquesta atenció.

La funció pública d'atenció i informació, porta amb si mateixa a més, la necessitat de respondre concretes peticions d'informació sobre vies legals, procediments, tràmits, requisits i documentació per a les actuacions que el ciutadà es proposi realitzar.

En cap cas, l'atenció i la informació facilitada ha de comportar una interpretació normativa, consideració o assessorament jurídics, o valoració econòmica, sinó una simple informació de caràcter general sobre possibles procediments legals i òrgans competents per al seu coneixement i resolució. D'altra banda, exigeix la col·laboració per part de l'Administració en el compliment formal de formularis o sol·licituds que les persones interessades puguin realitzar directament sense necessitat de representació.

1.2 .- INFORMACIÓ AL CIUTADÀ

L'activitat d'informació al ciutadà en la seva relació amb els òrgans judicials comprèn:

1.2.1 .- La informació general és la que es refereix a:

La identificació, ubicació i funcions de qualsevol òrgan de l'Administració de Justícia i especialment dels que es trobin ubicats a la seu on el ciutadà vagi. També arriba als organismes interrelacionats amb l'Administració de Justícia.

La informació dels requisits que la normativa vigent imposi a les actuacions que la persona interessada pugui necessitar, així com la informació sobre les característiques genèriques dels diferents tipus de procediments judicials.

La informació relativa al repartiment concret d'assumptes entre els òrgans judicials de la seu, la relativa a les normes de repartiment en general i la difusió d'aquells actes judicials que pel seu caràcter públic han de ser coneguts, indicant lloc i data de celebració i altres dades que puguin ser d'interès.

Qualsevol altra dada general que el ciutadà necessiti conèixer en la seva relació amb l'Administració de Justícia.

Quan resulti convenient pel seu interès social una àmplia difusió d'una determinada informació general relacionada amb la justícia, s'oferirà als grups o institucions que estiguin interessats utilitzant els mitjans més adequats a cada circumstància, a iniciativa dels òrgans interessats en la seva difusió i en coordinació de la Unitat d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial.

1.2.2 .- La informació particular és la concernent a l'estat i fase dels procediments en tramitació, i a la identificació de les autoritats i personal

al servei de l'Administració de Justícia que intervinguin en la tramitació d'aquests procediments.

1.2.3 .- Requisits i límits.

La informació general es facilitarà sense necessitat d'exigir acreditació, amb els límits següents:

que afecti el contingut de la potestat jurisdiccional,

que suposi assessorament jurídic,

que interfereixi en l'exercici de la representació o defensa en el procés,

que es refereixi a dades relatius a l'honor, intimitat o pròpia imatge de les persones o que es refereixi a actuacions declarades secretes pel temps que duri aquesta mesura.

La informació particular només es facilitarà a les persones interessades en cada procediment o als seus representants legals amb la deguda acreditació prèvia.

1.3 .- FORMES DE FACILITAR LA INFORMACIÓ.

1.3.1 .- Modalitat presencial i telefònica.

El procés específic d'atenció i informació presencial i telefònica al ciutadà requereix no només escoltar, parlar i transmetre informació sinó que, sovint, cal afrontar situacions davant les que el funcionari ha d'adoptar comportaments d'índole psicològica i social que no estan sotmesos a regles, normes i procediments com la resta del treball intern de l'oficina judicial, però que resulten necessaris per a desenvolupar adequadament l'activitat de la funció pública de l'atenció i informació al ciutadà. En aquests processos s'han de respectar les fases bàsiques del procés de comunicació, és a dir, acollida, escolta, gestió i facilitació de la informació i comiat, totes elles adaptades a les característiques del ciutadà en cada cas concret.

Les activitats d'atenció i informació hauran de ser reforçades i recolzades amb informació escrita que es facilitarà, entre altres vies, a través de fullets divulgatius preparats a l'efecte.

En tot cas, la resposta oferta haurà de ser clara, concisa, fiable i explicativa per a la seva millor comprensió pel ciutadà.

1.3.2 .- Modalitat escrita:

Per a la recepció escrita de peticions d'atenció i informació s'admetran les diferents vies telemàtiques existents sense perjudici del corresponent registre formal. Quan el ciutadà prefereixi dirigir-se per escrit als òrgans corresponents demanant qualsevol tipus d'atenció o informació, es procedirà en un primer moment a concretar les qüestions plantejades en la seva comunicació escrita per posteriorment oferir-li una resposta ràpida, personalitzada, clara i concreta i fiable.

Aquesta resposta es facilitarà per escrit, o per altres mitjans que resultin més eficaços segons el cas concret sempre que s'asseguri la seva recepció, tot això sense perjudici de deixar la deguda constància a efectes interns.

Quan el cas concret ho requereixi, es podrà acompanyar a la resposta facilitada la documentació que es consideri pertinent per a la seva millor comprensió.

En els supòsits en què la informació sol·licitada resulti complexa o requereixi una anàlisi sobre si el peticionari reuneix la condició de persona interessada, o si aquesta pot afectar diligències declarades secretes, dades relatives a l'honor, la intimitat o pròpia imatge de les persones, o bé que per aquests o altres motius diversos, no es pugui oferir la informació demanada, o no pugui ser-ho de manera immediata,

es posarà de manifest aquesta circumstància a la persona interessada, i, si escau, se li informarà de la possibilitat de presentar per escrit la seva petició, utilitzant per a això el "formulari d'atenció al ciutadà" el model es presenta com annex a aquesta instrucció.

El formulari normalitzat d'atenció al ciutadà es trobarà disponible i a la vista del públic en totes les dependències dels òrgans judicials per a la seva utilització potestativament pels ciutadans.

Igualment, s'exposarà en lloc visible un cartell anunciador de mida mínima Din A3 amb el missatge següent "Estem a la vostra disposició per informar i atendre els vostres suggeriments i reclamacions".

La menció de cada Oficina d'Atenció al Ciutadà o, si no de l'òrgan receptor haurà d'identificar clarament, fent constar en el marge superior esquerre del formulari d'atenció al ciutadà el seu nom, adreça, telèfon, fax, localitat i districte postal, i altres dades identificatives que procedeixin.

Tant els formularis com els cartells anunciadors s'exposaran en els idiomes cooficials de les comunitats autònomes.

En els llocs de gran aflluència de turisme estranger o de residència de persones d'una altra nacionalitat, particularment si fa referència a ciutadans d'altres països de la Unió Europea, també es disposaran en els idiomes que correspongui en funció dels grups lingüístics majoritaris.

El compliment d'aquests requisits s'ha d'adequar a les circumstàncies de les seus judicials on hi hagi Oficines Comuns d'Atenció al Ciutadà, en les quals es centralitzaran aquestes actuacions.

1.3.3 .- General.

El tractament dels documents haurà d'incloure totes les modalitats i processos que es puguin incorporar progressivament en funció dels avenços produïts en la disponibilitat de mitjans pels òrgans governatius i jurisdiccionals, particularment com a conseqüència de la progressiva informatització de l'Administració de Justícia, particularment en tot allò que redundi en la millora de l'eficàcia i qualitat del servei d'atenció i informació al ciutadà.

2. EL TRACTAMENT DE LES SUGGERIMENTS, QUEIXES I DENÚNCIES

Les actuacions a què donin lloc les queixes, reclamacions i suggeriments formulats a l'empara del que disposa el Reglament 1/1998, de 2 de desembre, del Consell General del Poder Judicial, per la seva específica naturalesa de meres reclamacions, no susceptibles d'afectar drets i interessos ni situacions jurídiques individualitzades, no podran ser objecte de recurs quan no es vegin afectats aquests drets, interessos o situacions, amb independència dels que puguin procedir en els procediments governatius o jurisdiccionals amb els quals estiguessin relacionades aquestes queixes o reclamacions o que poguessin resultar d'aquestes queixes, assegurant en tot cas el ple respecte a la potestat jurisdiccional de l'òrgan que estigues coneixent aquest assumpte.

Per això, si el contingut d'una reclamació, queixa o suggeriment excedeix de l'àmbit de l'esmentat Reglament, es procedirà a donar a aquesta reclamació el tràmit adequat, o remetre-la a l'òrgan competent per al seu coneixement i resolució. Les queixes, suggeriments o reclamacions formulats a l'empara del que disposa el Reglament 1/1998 no podran tampoc afectar els possibles procediments governatius o jurisdiccionals en curs, de nou sense perjudici de no demorar innecessàriament l'obligada atenció i satisfacció en Justícia dels interessos o situacions subjacents a aquestes queixes, en la forma i per l'òrgan que

correspongui.

2.1 .- ÀMBIT.

2.1.1 .- Els suggeriments.

S'admetran suggeriments relatius a les qüestions generals, formulats per telèfon o per escrit, tot i que la persona interessada no faciliti la seva identitat, sempre que el seu objecte sigui rellevant a efectes estadístics o altres d'interès per al funcionament de l'Administració de Justícia.

Els suggeriments presentats per persones identificades es tramitaran de manera similar a les queixes. Quan tractin sobre qüestions generals en la comunicació a la persona interessada és suficient una resposta simple d'agraïment, seguint en els aspectes aplicables, l'esquema dels models de contesta que figuren a l'annex.

Excepcionalment, per tal de no perdre informació que pugui resultar rellevant a efectes estadístics i altres, s'admetrà la recepció de suggeriments anònims sempre que tractin qüestions de funcionament general. En aquest cas, el funcionari que atengui la persona interessada, complimentarà el formulari corresponent d'atenció al ciutadà anotant a la casella relativa al nom el terme "anònim". Seguidament es procedirà, sense més formalitat, a la comprovació i solució que procedeixi en funció de l'interès del suggeriment.

2.1.2 .- Les queixes i denúncies:

Les queixes i denúncies sobre el funcionament dels jutjats i tribunals, s'hauran de presentar sempre per escrit i serà preceptiu que la persona interessada deixi constància de les seves dades personals d'identitat i localització.

Els fets o incidències que motivin la tramitació i resolució de les queixes i denúncies previstes en el Reglament 1/98 del CGPJ i que es desenvolupen en aquesta instrucció es refereixen exclusivament a qüestions que siguin alienes a l'àmbit disciplinari. De no ser-ho així, qualsevol denúncia que es presentés amb indicis de caràcter disciplinari, s'ha de trametre immediatament al Servei d'Inspecció o, si escau (art. 423 LOPJ) a la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia, o al Ministeri de Justícia o a la Conselleria de Justícia de la Comunitat Autònoma, en funció del cos al qual pertanyi el funcionari afectat, sens perjudici de solucionar, si és possible, la situació objecte de la disconformitat.

2.2 .- COMPETÈNCIA.

La competència per a la tramitació, atenció, i si escau, adopció de les prevencions i mesures que es considerin pertinents, en relació amb les queixes, reclamacions i suggeriments presentats pels ciutadans, correspon als Presidents dels Tribunals i Audiències, als Jutges Degans, i on aquests no existeixin, als jutges únics, segons l'òrgan a què facin referència, així com al Servei d'Inspecció del Consell General del Poder Judicial i òrgans competents del mateix Consell sobre aquelles que es rebin directament en el propi Consell General.

En el cas que l'òrgan receptor de la queixa o suggeriment fora precisament l'afectat, és a dir, al qual es refereixi la disconformitat, sense perjudici d'adoptar, si escau, les mesures necessàries per esmenar la situació que es trobés a l'origen d'aquesta queixa, es traslladarà de manera immediata a l'òrgan de govern superior.

Si l'objecte de la queixa, reclamació o suggeriment no es refereix a l'Administració de Justícia, sinó a altres organismes o entitats, se li farà saber així a la persona interessada, oferint-li la informació i ajuda

necessària per remetre l'assumpte a l'organisme competent per al seu coneixement.

2.3 .- TRAMITACIÓ.

2.3.1 .- Eficàcia:

La tramitació dels suggeriments, queixes i reclamacions d'evitar tot formalisme i assumir d'una perspectiva de servei eficaç i d'informació i explicació positiva al ciutadà. Sempre que sigui viable, el procés descrit es desenvoluparà mitjançant la utilització de mitjans ofimàtics que permetin una major agilitat en la tramitació d'aquest suggeriment.

2.3.2 .- Presentació:

El formulari d'atenció al ciutadà que figura a l'annex de la instrucció podrà ser utilitzat per a la presentació de queixes, reclamacions, denúncies i suggeriments, així com per la sol·licitud d'informació quan aquesta informació no es pugui facilitar en el moment, i es tindrà a disposició de les persones interessades en la forma prevista en l'article 5.2 del Reglament 1/1998.

Partint del caràcter potestatiu d'aquests formularis, es procurarà que els textos i escrits presentats continguin la menció completa i suficient de les circumstàncies d'identificació de les persones interessades, de l'objecte de la seva queixa, reclamació, denúncia o suggeriment, l'òrgan al qual es dirigeix i l'òrgan jurisdiccional i procediment a què es refereix, orientant en el seu cas a les persones interessades a aquests mateixos fins i sense que això dificulti o demori en cap moment la presentació de la seva sol·licitud. S'admetrà la seva presentació en qualsevol suport, sigui en suport paper, es realitzi o no per mitjà del formulari normalitzat, i s'admetrà també la seva presentació en suports i formats diferents quan

el ciutadà ho desitgi, de manera que sigui possible conèixer el contingut de la seva sol·licitud i complimentar aquesta sol·licitud, o quan les circumstàncies del cas ho requereixin. Igualment s'admetrà la seva presentació mitjançant els diferents mitjans telemàtics, sense perjudici de procedir al corresponent registre.

Les queixes, denúncies i suggeriments es podran presentar directament als serveis comuns d'Oficines d'Atenció al Ciutadà i on no existeixin aquestes oficines, en els òrgans judicials o en els de govern. Igualment podran presentar-se a través dels registres previstos en l'article 38.4 de la Llei 30/92 de 26 de novembre (òrgans de l'Administració de l'Estat, autonòmica o local, Oficines de Correus i representacions diplomàtiques o consulars d'Espanya a l'estranger).

Quan en l'òrgan judicial competent es rebin escrits de queixa, reclamació, denúncia o suggeriment el suport de presentació no s'ajusti al formulari normalitzat d'atenció al ciutadà, el funcionari traslladarà a un formulari normalitzat d'atenció al ciutadà les dades i informació que figuren en l'escrit rebut, al qual s'unirà l'escrit presentat.

Els formularis continguts en l'Annex II d'aquesta Instrucció podran ser modificats en funció de les necessitats de servei i de l'experiència resultant de la seva implantació.

2.3.3 .- Disponibilitat:

És responsabilitat de cada dependència, servei o oficina judicial la posada a disposició del públic del "formulari d'atenció al ciutadà" seguint les pautes i el model que s'estableix en el reglament 1/98 del Consell General del Poder Judicial i en aquesta Instrucció.

2.3.4 .- Accessibilitat:

Els funcionaris col·laboraran en la complimentació del formulari quan així es demani per les persones interessades i verificaran que les dades requerides estan completes.

2.3.5 .- Avís:

És obligatori advertir al ciutadà en el moment de la seva presentació que les queixes, reclamacions i suggeriments formulats no tindran en cap cas la qualificació de recurs administratiu i que la seva interposició no paraitzarà els terminis establerts a la normativa vigent. Tanmateix, se l'informarà que la presentació de la seva queixa, reclamació, denúncia o suggeriment, no afectarà de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment pugui exercir la persona interessada.

2.3.6 .- Registre:

Rebuda una queixa, reclamació, suggeriment o petició escrita d'informació, es registrarà de forma immediata o al més aviat possible. L'imprès original del formulari d'atenció al ciutadà serà el primer document de l'expedient que es formi.

En el cas que la persona interessada no deixi constància de la seva identitat, tot seguit es procedirà, sense més formalitat, a la comprovació i solució que procedeix en funció de l'interès del suggeriment.

A cada petició presentada pels ciutadans, se li assignarà un número d'ordre consecutiu, que separat per una barra o similar anirà seguit dels dos últims dígit de l'any de presentació, corresponent a la primera presentada de cada any el número u.

Quan la mateixa persona presenti de forma repetida queixes sobre el mateix assumpte i pel mateix motiu, s'acumularan totes a la primera i es tramitaran en un sol expedient. Es deixarà constància de tal acumulació i a efectes estadístics tindran la consideració d'una única queixa.

2.3.7 .- Justificant de recepció:

Quan el ciutadà presenti directament la seva queixa, en el mateix acte es completaran les dades que hagi omès i se li lliurarà una còpia segellada del formulari complimentat com un justificant de recepció, oferint-li simultàniament informació sobre el procés que genera la presentació del seu escrit.

Quan presenti la queixa per altres mitjans, se li acusarà rebut bé de forma escrita o per telèfon o un altre mitjà telemàtic, deixant aquests casos constància interna d'aquesta actuació. En aquest tràmit, se li faran les advertències indicades en l'apartat 2.3.5 d'aquesta Instrucció i al mateix temps se li informarà de l'òrgan que haurà de resoldre sobre la reclamació i del procés establert a l'efecte.

Pel justificant de recepció escrit se seguirà el model que es presenta en l'annex d'aquesta Instrucció en el qual se li donarà a conèixer al ciutadà que s'inicien els tràmits per a la resolució de la seva disconformitat en el termini més breu possible.

2.3.8 .- Enviament de la còpia al Consell General del Poder Judicial:

Al mateix dia de la presentació, o en tot cas en el termini màxim de quaranta-vuit hores, es remetrà còpia de la reclamació, queixa o suggeriment a la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del CGPJ.

Aquesta Unitat rebrà, registrarà i arxivarà la còpia rebuda en espera de

rebre en el termini màxim d'un mes la resolució adoptada al respecte.

Si la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial en rebre la còpia de la queixa, reclamació o suggeriment estimés que el contingut de la queixa es refereix a possibles indicis de responsabilitat disciplinària, la remetrà al Cap del Servei d'Inspecció del Consell General del Poder Judicial, sens perjudici que en el lloc d'origen es continuï actuant per esmenar les anomalies denunciades.

2.3.9 .- Full de tramitació:

Després del formulari original de cada queixa s'adjuntarà el full de tramitació. S'adjunta a l'annex d'aquesta instrucció un model orientatiu. En aquest full el funcionari anotarà, en ordre cronològic, les gestions que es vagin realitzant per a la resolució de la queixa, així com les dades d'interès per al seu millor coneixement. Si la persona interessada presentés documentació, s'adjuntarà després del full de tramitació.

2.3.10 .- Obtenció d'informació sobre les anomalies manifestades:

Al marge de la via per la qual s'hagués rebut la queixa, reclamació, denúncia o suggeriment, es procedirà al més aviat a demanar la persona interessada qualsevol dada, document, aclariment o informació complementària que calgui, pel mitjà que sigui més àgil i eficaç (telèfon, fax, correu electrònic, correu ordinari ...), per tal de poder atendre adequadament a la seva sol·licitud.

Els òrgans competents per solucionar les queixes, reclamacions i suggeriments hauran de demanar, bé de forma oral o escrita segons ho requereixi el cas, els antecedents i informes sobre la qüestió suscitada per tal de poder atendre adequadament la mateixa o per adoptar les mesures oportunes per a la esmena de l'anomalia.

Quan procedeixi traslladar la queixa per a la seva solució a un altre òrgan judicial, es farà saber a la persona interessada a quin òrgan es remet i aquest un cop rebuda la queixa, reclamació o suggeriment acusarà rebut de la recepció de la queixa en qualsevol de les modalitats descrites en el termini màxim de 48 hores. Aquest justificant de recepció es realitzarà tant a l'òrgan remitent com a la persona interessada.

2.3.11 .- Correcció d'anomalies:

Quan la queixa es presenti de forma directa i presencial pel ciutadà, s'intentarà donar solució al problema plantejat de manera immediata. Si això no fos possible, s'informarà al ciutadà de les gestions que s'han de seguir i que se li mantindrà informat sobre les gestions, quan així ho demani o quan es consideri necessari per la naturalesa del cas plantejat.

Verificada la fonamentació de la disconformitat, si és viable la seva solució directa des dels òrgans genèrics competents, s'han d'adoptar les prevencions necessàries per a l'esmena de les anomalies detectades.

Si això no fos possible, interessarà a l'òrgan judicial que correspongui l'adopció de les actuacions que procedixin. Per la seva part adoptarà les mesures necessàries per esmenar les anomalies que estiguin en l'origen de la reclamació o suggeriment, participant aquests extrems al primer òrgan receptor de la queixa que procedirà a comunicar a la persona interessada les mesures adoptades al respecte. Quan del contingut inicial del suggeriment o queixa, o quan durant la seva tramitació es dedueixi que la resolució de la queixa depèn en tot o en part de l'organisme amb competències en matèria d'Administració de Justícia, se li remetrà còpia de la resolució demanant alhora que es comuniquin les mesures adoptades per la seva part per solucionar les anomalies manifestades, informant a la persona interessada el fet del seu enviament, així com la

posterior resposta, un cop rebuda.

2.3.12 .- Comunicació de les mesures adoptades a la persona interessada:

L'òrgan encarregat de tramitar la queixa o reclamació informará a la persona interessada a la major brevetat de les mesures adoptades per esmenar l'anomalia bé de forma oral o escrita, segons ho requereixi el cas o ho demani la persona interessada, tot això sense perjudici de deixar la deguda constància interna en el full de tramitació corresponent.

En la comunicació a la persona interessada, a més de contenir la data, les mesures adoptades per esmenar l'anomalia i el número d'expedient assignat, es farà una breu referència als fets objecte de disconformitat i us informará de la finalització de l'expedient.

Aquesta comunicació ha de ser explicativa, per a què s'utilitzarà un llenguatge clar i senzill per a la seva millor comprensió. Quan s'utilitzi la resposta escrita s'ha de seguir el model de contesta al ciutadà que s'adjunta a l'annex d'aquesta instrucció.

2.3.13 .- Comunicació de les mesures adoptades al Consell General del Poder Judicial:

Quan la comunicació a la persona interessada es faci per escrit, es procedirà a remetre una còpia de la carta a la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial, en altres casos es remetrà a aquesta unitat un ofici en el qual consti la data de la comunicació, el número d'expedient assignat, una breu referència als fets objecte de disconformitat, les decisions i mesures adoptades, així com el fet de tenir per finalitzat l'expedient, tot això a efectes estadístics, de verificació i altres que fossin procedents.

2.3.14 .- Verificació de l'esmena de l'anomalia:

Els Presidents de Tribunals i Audiències, Degans o el Servei d'Inspecció del Consell General del Poder Judicial, comprovaran que s'han aplicat les mesures correctores necessàries per a l'esmena de la situació anòma, tot això amb estricte respecte a la potestat jurisdiccional.

2.3.15 .- Arxiu:

Un cop feta la comunicació a la persona interessada i tramesa la còpia o l'ofici en el seu cas a la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial, es procedirà a l'arxiu de la queixa reclamació o suggeriment.

L'expedient finalitzat, que estarà integrat pel formulari d'atenció al ciutadà, el full de tramitació, els documents aportat per la persona interessada i els documents escrits que s'hagin generat de la seva tramitació, es remetrà en el termini màxim d'un any des de la data d'arxiu al Servei d'Arxiu Central de l'òrgan de govern corresponent.

2.3.16 .- Estadística:

La centralització del processament i l'anàlisi de les dades estadístiques relatives als suggeriments, queixes i reclamacions correspon a la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial. Aquesta estadística s'elaborarà sobre la documentació que obligatòriament ha de remetre cada òrgan i servei judicial a l'esmentada Unitat. Del resultat estadístic es donarà publicitat a la Memòria Anual editada pel Consell General del Poder Judicial.

3. OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ.

A l'empara de l'article 272 de la Llei orgànica del poder judicial i de l'article 97 del Reglament 5/95 d'Aspectes Accessoris de la Actuacions Judicials, conforme al qual es podran establir serveis comuns per a la millor atenció al ciutadà, i amb respecte cap el contingut del número 4 de l'article 272, a fi de contribuir a l'elaboració d'unes indicacions de referència en l'establiment i prestació del servei d'aquest tipus de serveis i dependències, es recomana que les autoritats competents al respecte tinguin en compte per a l'adequada creació i posada en funcionament de les Oficines d'Atenció al Ciutadà els criteris orientatius bàsics següents.

Serveis Comuns.- S'aconsella la creació de serveis comuns d'Oficines d'Atenció al Ciutadà en tots els edificis judicials i especialment en aquells que s'acullin a més de quatre òrgans judicials, amb prioritat per als que tinguin més de deu.

Localització.- És recomanable que les Oficines es trobin al màxim properes a les entrades més concorregudes dels edificis i si és possible amb el mínim de barreres arquitectòniques per al seu accés. D'altra banda, convé que la senyalització i identificació de les Oficines siguin suficients i estratègiques perquè, fins i tot, des de l'exterior es faciliti la seva localització.

Infraestructura.- Es recomana que les Oficines que es creïn tinguin elements identificatius comuns i dissenys homogenis, així com que siguin espaioses, ben il·luminades, d'aspecte acollidor, amb zones d'espera còmodes, zones per a consulta de llibres i confecció d'escrits, així com la disposició d'expositors de fullets informatius i bústies de suggeriments.

El disseny i mobiliari d'aquestes oficines hauria de permetre que els ciutadans puguin ser atesos còmodament i preservant la seva intimitat, i

es recomana per a això l'eliminació de taulells, vidrieres i similars que obstaculitzin l'atenció personalitzada.

Organització.- Les Oficines d'Atenció al Ciutadà, quan el volum de demanda del servei ho aconselli, podran desagregar en unitats d'atenció presencial ràpida o de xoc, o lenta per a una informació més detallada que requereix un procés de gestió més prolongat, així com en unitats d'atenció telefònica, les quals es recomana que es trobin separades de les anteriors per tal d'evitar distorsions mútues.

Mitjans.- Igualment es recomana dotar les Oficines d'eines de consulta suficients i actualitzades per a què l'atenció i informació facilitada a les interessades sigui àgil, correcta i fiable. És aconsellable deixar oberta la possibilitat futura de connexions amb la xarxa integral prevista per al conjunt de l'Administració de Justícia que permeti l'accés i consulta ràpida a la informació de què pugui disposar.

Disponibilitat.- Seria convenient que la prestació del servei s'ofereixi durant l'horari complet de la jornada laboral i, si fos possible i les circumstàncies del lloc ho aconsellen, es perllongués el servei en horari de tarda. En un altre cas, es recomana la instal·lació de contestadors automàtics o similars o altres mitjans tecnològics que permetin rebre demandes de petició d'informació cursades des d'altres llocs o fora de la jornada laboral. D'altra banda, es recomana una adequada publicitat del número de telèfon de les Oficines d'Atenció i Informació al Ciutadà per tal de potenciar la seva utilització per evitar esperes i desplaçaments innecessaris.

Flexibilitat.- És aconsellable que l'organització i distribució del treball en aquestes oficines es gestioni amb la màxima flexibilitat possible per adaptar-se a les diverses situacions o requeriments en funció dels tipus diferents de localitats i característiques de les seus en què prestin servei.

Plantilla.- La plantilla del personal s'hauria de mantenir en tot moment ajustada a la demanda del servei en funció del ritme d'afluència de persones i peticions d'atenció i informació. Aquest flux normalment és variable al llarg de la jornada laboral per la qual cosa es recomana una planificació de llocs de treball suficients per a cada moment de la jornada.

Com a criteri general, es recomana un lloc de treball d'informador per una mitjana diària màxima de 80 consultes formulades pels ciutadans o, seguint una altra pauta, un lloc d'informador per cada 25.000 procediments en tramitació del total dels òrgans judicials de la seu. En tot cas, s'aconsella un mínim de dos funcionaris en aquesta classe de servei per edifici judicial.

Característiques del personal.- Els funcionaris que prestin el seu servei a les Oficines d'Atenció al Ciutadà s'haurien de seleccionar d'acord amb el lloc de treball a ocupar, valorant-se entre les seves característiques no només els seus coneixements jurídic-processals, sinó també la seva capacitat i disposició per al tracte amb els ciutadans i la seva sensibilitat per la qualitat de servei prestat, matèria per a la qual es recomana que rebin formació expressa i especialitzada en relació amb l'àmbit judicial.

Coordinació.- La coordinació de l'activitat d'assistència i informació al ciutadà en aquest àmbit correspon a la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del Consell General del Poder Judicial, sens perjudici de la que correspongui a la Administracions amb competència en matèria de mitjans al servei de l'Administració de Justícia en l'àmbit de la seva responsabilitat.

Les dependències de l'esmentada Unitat, a fins exclusivament informatius i de coordinació amb altres institucions i organismes, ja que podran ser traslladades en funció de les necessitats del servei, es troben al C/

Trafalgar, 27 - Madrid (28010), telèfon: 91-7005868, e-mail: atencion.ciudadano@cgpj.es, i fax 91-7005867.

Col·laboració: Es formaran equips de treball integrats per personal de la Unitat Central d'Atenció al Ciutadà del CGPJ i l'organisme autonòmic corresponent amb competència en matèria d'Administració de Justícia, així com pels Presidents o Degans afectats la participació dels quals podrà ser directa o delegada; tot això per tal de col·laborar conjuntament en la planificació, creació i control del bon funcionament de les Oficines d'Atenció al Ciutadà per tal de garantir la qualitat en la prestació del servei, assegurar una comunicació més fluida entre els diferents òrgans i administracions que coadjuven a la prestació del servei, evitar la duplictat d'actuacions, i intercanviar la informació necessària.

Apartat Final.- El Consell General del Poder Judicial, amb independència de l'aplicació d'aquesta Instrucció en funció de les actuals disponibilitats de mitjans personals i materials, sobre les quals l'aplicació inicial de les seves previsions no comporta increment o alteració, participarà expressament aquesta Instrucció General al Ministeri de Justícia i a les comunitats autònomes amb competència en matèria de mitjans personals i materials de l'Administració de Justícia i inclourà les necessàries mencions en la relació circumstanciada de necessitats existents, a fi que puguin adoptar en l'exercici de les seves competències les decisions oportunes que permetin millorar i desenvolupar les activitats previstes en el Reglament 1/1998 i en aquesta Instrucció fins a aconseguir un sistema integral i ple d'atenció al ciutadà en l'àmbit de l'Administració de Justícia, tot això de conformitat amb el que disposa l'article 37 números 1 i 2 de la Llei orgànica del poder judicial.

ANNEX II

FORMULARIS DE TRAMITACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS I

INFORMACIÓ PRÈVIA AL CIUTADÀ

FORMULARI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Si us plau:

- ***Ompliu els espais amb lletra clara i d'impremta.***
- ***Exposeu la vostra queixa, suggeriment, o sol·licitud d'informació.***
- ***Si és possible, indiqueu núm. de procediment i jutjat o tribunal.***
- ***Us agraïm que en la vostra exposició sigui concret i clar.***
- ***Si el paper us resulta insuficient podeu ampliar la vostra exposició en altres folis.***
- ***Si teniu documentació justificativa us agraïm que adjunteu fotocòpia.***
- ***Per obtenir ajuda demaneu-la al funcionari.***
- ***Signeu l'escrit quan acabeu. Gràcies***

1.- FULL DE TRAMITACIÓ

2.- MODEL DE COMUNICACIÓ DIRIGIDA AL CIUTADÀ PER A CONTESTAR SOBRE LA DISCONFORMITAT.

3.- FORMULARI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ.

4.- MODEL DE COMUNICACIÓ DIRIGIDA AL CIUTADÀ PER A CONTESTAR SOBRE UNA PETICIÓ D'INFORMACIÓ.

5.- MODEL DE JUSTIFICANT DE RECEPCIÓ ESCRIT PER AL CIUTADÀ.

Unitat Central d'Atenció al Ciutadà.

Consell General del Poder Judicial.

C/ Trafalgar, 27 - 28010 - Madrid

Tel. 91-7005868 Fax 91-7005867

E-mail: [atencion.ciudadano @ cgpj.es](mailto:atencion.ciudadano@cgpj.es)