



SIGNAT PER

L'Alcalde
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024

Atès que l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea incorpora el dret a una bona administració i que aquest està reconegut expressament a l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya així com en el Codi ètic i de bon govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens instrumentals

Atès el que estableixen els articles 106, 107 i 114 del Reglament Orgànic Municipal en relació amb el dret de petició i el dret de proposta.

Vista la recomanació del Síndic Personer, en la seva Memòria de l'any 2023, en la que insta a l'adopció de procediments de gestió que garanteixin millor la resposta a totes les queixes per part dels serveis municipals.

Atès que, per tot això, es fa avinent la necessitat de dotar-se d'un instrument que guiï i faci efectiu el compromís dels serveis municipals amb aquests preceptes i obligacions.

RESOLC

1. Aprovar la instrucció relativa a la gestió de queixes i suggeriments el text literal i contingut del qual es detalla a continuació juntament amb els seus annexos I, II i III.
2. Disposar que la present resolució es publiqui i difongui d'acord amb allò que estableix la mateixa instrucció en el seu punt setè.

INSTRUCCIÓ RELATIVA A LA GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS REBUDES PER L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS I ELS SEUS ENS DEPENDENTS

Preàmbul

La ciutadania ha de tenir l'oportunitat d'expressar les seves opinions i formular queixes i suggeriments quan considera que no s'està prestant els serveis adequadament o hi ha aspectes de la gestió d'aquests que han de millorar i, en correspondència amb això, cal que els serveis municipals desenvolupin una actitud receptiva i mantinguin una disposició orientada a donar resposta ràpida a les deficiències detectades i a les oportunitats de millora que se li puguin plantejar. Quan un ciutadà exposa una queixa o suggeriment significa que confia en l'Ajuntament, pensa que se l'escoltarà, es donarà solució i resposta a la seva demanda o que es tindran en compte les seves opinions. L'efecte que aquesta experiència pot tenir sobre la confiança ciutadana i la reputació institucional no és quelcom que es pugui deixar a l'atzar.

En aquest sentit, respondre a les necessitats de la ciutadania, resoldre els problemes i atendre les demandes en un temps raonable ha de ser un principi d'orientació al servei i una mostra efectiva de fins a quin punt l'organització actua conforme a l'article 41 de la *Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea* i d'acord amb els principis de bon govern que recull el *Codi ètic i de bon govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens instrumentals*.





SIGNAT PER

L'Alcaldesa
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

Darrera l'establiment d'aquesta instrucció hi ha la voluntat d'aprofitar les oportunitats que ens ofereix la disconformitat o la insatisfacció ciutadana i també la convicció que cal seguir perfeccionant la gestió especialment en aquells aspectes que més preocupen a la ciutadania.

1. Àmbit objectiu

L'objecte de la present instrucció és regular el procediment de gestió de queixes, suggeriments que la ciutadania adreça a l'Ajuntament de Mollet del Vallès i als seus ens dependents.

Aquesta instrucció s'aplica a la gestió del tipus de comunicacions següents:

- Queixa: es tracta d'una declaració o comunicació que expressa insatisfacció per l'incompliment de compromisos o per l'actuació deficient, envers la qual cosa s'espera algun tipus de solució o compensació i resposta¹.
- Suggeriment: proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals a través de la qual el comunicant té la intenció d'ajudar a l'organització.
- Comunicació o avís d'incidència: Són aquelles comunicacions que reclamen que l'Ajuntament repari o intervingui en el mal estat o el deteriorament d'algun element urbanístic, la via pública o els equipaments municipals. Habitualment en aquest tipus de comunicacions el ciutadà avisa de la necessitat d'una reparació puntual i no expressa insatisfacció, però ràpidament aquest avís esdevé una queixa si no és atesa amb la suficient diligència.

No es consideren queixes ni suggeriments i, per tant, resten fora de l'àmbit d'aquesta instrucció, les reclamacions que estan regulades per un procediment administratiu com poden ser les al·legacions i recursos, les denúncies, les reclamacions de consum o de responsabilitat patrimonial i les queixes formulades pel personal municipal respecte a la seva relació laboral amb l'Ajuntament.

2. Àmbit subjectiu

Els subjectes destinataris d'aquesta instrucció són els òrgans administratius de l'Ajuntament de Mollet del Vallès així com els organismes autònoms i empreses municipals, els quals tenen la consideració d'òrgan gestor als efectes d'aquesta instrucció.

Els serveis gestors resten obligats a observar el procediment establert per aquesta instrucció i a subministrar tota la informació que des de l'Alcaldia es requereixi quant a les gestions realitzades sobre les queixes i suggeriments rebuts.

3. Àmbit de responsabilitat

L'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens dependents resten sotmesos a allò que en matèria de gestió de queixes i suggeriments s'estableix en aquesta instrucció i, en especial, a les responsabilitats següents:

- a. Vetllar per la resposta a totes les queixes i suggeriments
- b. Vetllar pel compliment dels terminis de resposta

¹ ISO 10002 defineix una queixa com l'expressió d'insatisfacció feta a una organització relativa al seu producte o servei, o al propi procés de tractament de queixes, on explícitament o implícitament s'espera una resposta o una solució.



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024





SIGNAT PER

L'Alcalde
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

- c. Col·laborar amb els altres serveis per garantir un resposta única i coordinada quan sigui necessari.
- d. Facilitar la informació que es requereixi en relació amb la resolució i resposta a les queixes i suggeriments.

4. Normativa aplicable

- Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (2010/C 83/02)
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.
- Decret 21/2003, de 21 de gener, pel qual s'estableix el procediment per fer efectiu el dret de petició davant les administracions públiques catalanes.
- Reglament orgànic municipal.
- Codi ètic i de bon govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens instrumentals (Ple del 30 de maig de 2016).

5. Fonaments i principis generals

El Reglament orgànic municipal (ROM) regula en els seus articles 106 i 107 el dret de petició i el dret de proposta respectivament, que puguin exercir a títol individual els ciutadans i les ciutadanes. L'exercici d'aquests drets és la concreció del dret a la participació individual en el govern municipal que reconeix l'article 105 del mateix ROM.

Els esmentats articles 106 i 107 diuen literalment:

Article 106. Dret de petició

Tots els ciutadans tenen dret a adreçar-se a qualsevol autoritat o òrgan municipal per demanar informació i aclariments d'actuacions municipals. La petició s'efectuarà per escrit i serà contestada en el termini màxim de trenta dies.

Article 107. Dret de proposta

1. Tots els ciutadans tenen dret a formular a qualsevol autoritat o òrgan municipal propostes d'actuació relatives a matèries de la competència municipal o d'interès local. La persona destinatària de la proposta informarà, en el mateix termini que l'article anterior, la persona interessada del curs que pensa donar a la seva proposta.

2. En el cas que la proposta esdevingui objecte d'acord o de resolució d'algun òrgan municipal, li serà notificat al/a la proponent. Si la competència és del Ple o de la Comissió de Govern, la presidència podrà convocar-lo/la en la sessió on es discuteixi la seva proposta, per tal que l'expliqui i la defensi.

Per la seva banda l'article 114 estén els drets individuals de petició i de proposta a les entitats ciutadanes.

A fi de garantir i avaluar el compliment d'aquestes obligacions caldrà que s'observin els següents principis de caràcter general



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024





SIGNAT PER

L'Alcaldeessa
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024

1. **Garantia de resposta:** cal assegurar la resposta informada de totes les queixes i suggeriments.
2. **Resposta diligent:** la resposta a les queixes i suggeriments es realitzarà dins el termini de 30 dies. En el cas dels comunicats i avisos d'incidències es trametrà una comunicació informant de la seva recepció i la derivació als serveis tècnics responsables.
3. **Objectivitat i transparència:** les queixes i suggeriments seran abordades amb objectivitat i imparcialitat, facilitant la informació objectiva de manera oberta i transparent.
4. **Llenguatge planer:** en el procés de comunicació amb la ciutadania s'emprarà un llenguatge clar i comprensible.
5. **Millora contínua:** es desenvoluparan accions de millora per tal corregir les deficiències detectades i evitar així la repetició de les causes que motiven les queixes.
6. **Multicanalitat:** malgrat que, com és sabut, les comunicacions per canals com el correu electrònic, el telèfon, les xarxes socials o el xatweb d'atenció ciutadana sovint no permeten iniciar un procediment formal, sempre que sigui possible, se'ls hi ha de donar el mateix tractament que els escrits presentats en el registre general als efectes que pretén aquesta instrucció.

En termes generals, es tracta de complir amb allò que determina el Reglament Orgànic Municipal, però encara que una norma no ho obligués, també cal fer l'esforç de respondre a les queixes plantejades per raons òbvies de servei públic i bon govern.

6. El procediment de tractament de les queixes i suggeriments

El procediment de gestió i tractament de les queixes i suggeriments tindrà en consideració les fases i operacions que es detallen tot seguit:

1. Recepció i classificació

En el moment de recepció de la queixa, aquesta ha de ser identificada i enregistrada. En el cas del registre general s'empraran els assumptes predeterminats a fi de classificar correctament les queixes i suggeriments i es derivaran als serveis gestors d'acord amb les seves funcions i àmbit d'actuació. Les queixes i suggeriments que fan referència a qüestions que van més enllà de les competències i àmbits d'actuació municipal seran tractades i respostes des de l'Alcaldia.

2. Avaluació i investigació

S'identificarà el motiu de la queixa i el resultat desitjat i, si cal, es demanarà més informació o aclariments contactant amb la persona o entitat que ha formulat la queixa o suggeriment. També és recomanable, si el cas ho requereix, reunir-se amb el ciutadà ja que això pot permetre la identificació d'aspectes desconeguts així com l'establiment d'un compromís assumible o una alternativa que sigui mútuament acceptable.





SIGNAT PER

L'Alcaldesa
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

3. Tramitació i resposta

En el procés de tramitació i elaboració de la resposta, es tindrà en consideració el següent:

3.1 Expedient de queixa: les queixes i suggeriments presentades davant del registre general hauran de vincular-se a un expedient i associar-se aquest al tipus de procediment que correspongui d'acord amb el quadre de classificació documental². L'expedient deixarà constància de les accions realitzades i la resposta final de tancament.

3.2 Termini: cal donar resposta dins els primers trenta dies a tota queixa o suggeriment i en aquesta resposta es comunicarà aquella informació pertinent o decisió rellevant en relació amb el motiu de la queixa o suggeriment. Potestativament també es podrà fer ús de l'acusament de rebuda de la queixa quan es prevegi un termini de resposta que per motius excepcionals i justificats pugui superar els trenta dies (v. Annex II. Avís de rebuda queixes).

En el cas dels comunicats i avisos d'incidència es trametrà un avís d'acusament de rebuda en el que s'informarà de la corresponent derivació als serveis tècnics (v. Annex II. Avís de rebuda comunicats i avisos).

3.3 Signants: amb caràcter general, les respostes aniran signades pel regidor o regidora delegada de l'àmbit competent. En cas que la resposta hagi de contenir aspectes tècnics rellevants la resposta podrà ser signada pel responsable de l'òrgan gestor.

3.4 Resposta coordinada: en els casos en que la queixa impliqui a més d'un servei, caldrà consensuar una única resposta entre els implicats i, si escau, escalar la resposta a l'àmbit superior de coordinació, sense que això impliqui una demora en el termini de resposta. Si la resposta correspon a l'Alcaldia, els serveis afectats remetran en el termini màxim de 15 dies els antecedents que coneguin sobre l'assumpte en qüestió.

4. Tancament

Una vegada resposta la queixa i suggeriment es podrà donar per tancada. Es reobrirà en cas que el ciutadà no accepti la solució o resposta donada i s'avaluarà novament. Un cop esgotades les alternatives raonables de solució satisfactòria, s'informarà de la possibilitat de recórrer al Síndic Personer per tal que hi hagi una mediació en el cas.

5. Seguiment

Totes les queixes i suggeriments, així com els comunicats i avisos d'incidències seran objecte de seguiment per part del servei gestor. Des de l'Alcaldia s'auditarà regularment el funcionament del procediment per tal d'avaluar la conformitat amb el procediment que fixen aquestes instruccions.

² En relació amb les queixes, els procediments de la plataforma Alba contemplen actualment les submatèries següents: 1178 per a les queixes en general, 2997 Consultes o queixes urbanístiques, 3000 Consultes o queixes mediambientals, 2518 Queixes o reclamacions per infraccions sanitàries, 2955 Queixes i avisos a la policia local.





SIGNAT PER

L'Alcalde
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

6. **Avaluació de la qualitat del procés**

Anualment, des de l'àmbit de Qualitat de Serveis, s'emetrà informe sobre el conjunt de queixes i suggeriments amb la informació sobre els indicadors principals del procés i el resultat d'una enquesta de satisfacció que es durà a terme amb una mostra representativa de la ciutadania que ha formulat una queixa o suggeriment durant l'exercici avaluat.

7. **Difusió de la instrucció**

Es farà difusió de la present instrucció a totes les persones treballadores de l'Ajuntament i ens dependents a través dels seus respectius caps de servei i responsables dels òrgans gestors. Addicionalment, es publicarà la present instrucció al portal de l'empleat i al portal de transparència per al seu general coneixement.



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024





SIGNAT PER

L'Alcalidessa
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

ANNEX I – FORMULARI DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Per facilitar a les persones usuàries la presentació de queixes i suggeriments, s'aprova el model formulari de queixes i suggeriments. Aquest estarà disponible a les principals dependències municipals i al portal de tràmits de l'Ajuntament i es posaran a disposició de la ciutadania.



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

QUEIXES I SUGGERIMENTS

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA

Nom i cognoms / Raó social					DNI / NIF / NIE / Passaport		
Domicili		Núm.	Esc.	Pis	Porta	Local	
Població					Codi Postal		
Adreça electrònica					Telèfon		

DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT

Nom i cognoms					DNI / NIF / NIE / Passaport		
---------------	--	--	--	--	-----------------------------	--	--

Vull rebre notificacions electròniques relacionades amb aquesta sol·licitud
Podeu consultar les condicions detallades del servei de comunicacions i notificacions electròniques a la seu electrònica (<https://seuelectronica.molletvalles.cat>).

DESCRIPCIÓ DE LA QUEIXA / SUGGERIMENT

<input type="checkbox"/> QUEIXA	<input type="checkbox"/> SUGGERIMENT	<input type="checkbox"/> COMUNICAT-AVIS D'INCIDÈNCIA
EXPOSICIÓ DEL MOTIU DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT		

Signatura:

En compliment de l'article 106 del Reglament Orgànica Municipal, us comuniquem que la vostra queixa/suggeriment presentada al registre general d'aquest Ajuntament el dia d'avui, serà resposta abans del transcurs de trenta dies. Aquest full de queixa/suggeriment no té en cap cas qualificació de denúncia o recurs administratiu ni paralitza els terminis que estableix la normativa vigent per a l'exercici de qualsevol recurs, acció o dret que us assisteixi.

Us informem que segons el Reglament (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016, Reglament general de protecció de dades (RGPD), l'Ajuntament de Mollet del Vallès és responsable del tractament de les dades facilitades amb la finalitat de gestionar la vostra sol·licitud en virtut de la normativa legal aplicable i en el marc de la vostra relació amb aquesta administració pública. De la mateixa manera us informem que les vostres dades no seran cedides a terceres parts, tret d'obligació legal. Així mateix, us informem que podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió de dades, així com altres drets, tal com s'explica a la informació addicional que podreu trobar a <https://www.molletvalles.cat/ca/politica-de-privacitat>





SIGNAT PER

L'Alcalde
MIREIA DIONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

ANNEX II - MODELS DE RESPOSTA

Avís de rebuda queixes

Benvolgut/da,

En relació amb la vostra queixa presentada el dia dd/mm/yyyy, volem agrair-vos que ens hagueu fet arribar les vostres observacions, atès que la vostra participació és molt important per a millorar la ciutat. La vostra queixa relativa a ha estat tramesa als responsables del servei corresponent per tal que coneguin i puguin tenir en compte la vostra petició i prenguin les mesures oportunes.

Us reiterem el nostre agraïment per la vostra col·laboració.

Cordialment,

Avís de rebuda comunicats i avisos

Benvolgut/da,

En relació amb la vostra comunicació presentada el dia dd/mm/yyyy, volem agrair-vos que ens hagueu fet arribar les vostres observacions, atès que la vostra participació és molt important per a millorar la ciutat.

La vostra petició relativa a ha estat tramesa als serveis tècnics corresponents per tal que hi donin solució en el termini més breu possible.

Us reiterem el nostre agraïment per la vostra col·laboració.

Cordialment,





SIGNAT PER

L'Alcalde
MIREIA D'IONISIO CALÉ
18/3/2024



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 111497H

Resposta a queixa

Benvolgut/da,

En relació amb la vostra queixa presentada el dia dd/mm/yyyy, volem agrair-vos que ens hagueu fet arribar les vostres observacions, atès que la vostra participació és molt important per a millorar la ciutat.

Un cop analitzada la vostra queixa relativa a us volem informar del següent:

Us reiterem el nostre agraïment per la vostra col·laboració.

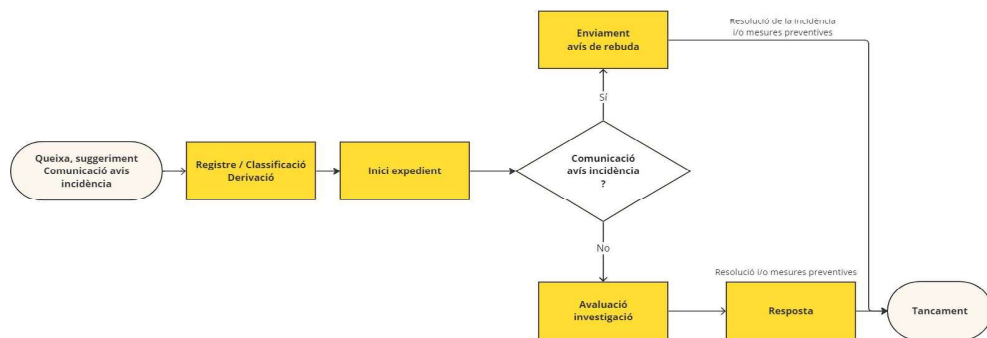
Cordialment,



SIGNAT PER

El Secretari
VALENTÍN GÓMEZ SÁNCHEZ
18/3/2024

ANNEX III. DIAGRAMA DE FLUX



SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROCÉS DE GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS - Informe i enquesta anual

