

**SÍNDIC
GREUGES
CORNELLÀ**
*El defensor de
les persones*

*Carta de Serveis
i Bones Pràctiques
del Síndic de Greuges
de Cornellà de Llobregat*

1. Justificació

El Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat és una institució creada pel Ple de l'Ajuntament de Cornellà perquè atengui amb objectivitat i independència els ciutadans i ciutadanes que es considerin agreujats per alguna actuació, resolució o inacció de l'Ajuntament de Cornellà, i perquè contribueixi, mitjançant les seves propostes, resolucions o suggeriments, al constant millorament del servei que l'Ajuntament ha de prestar a la ciutadania, d'acord amb el que determinen l'Art. 30 de l'Estatut de Catalunya i l'Art. 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea.

A fi de garantir la màxima transparència i l'eficiència en el desenvolupament d'aquestes tasques, el Síndic de Cornellà, aprovant aquesta Carta de Serveis i de Bona Conducta, es proposa informar tan a les persones com a les institucions sobre els serveis que presta, així com dels compromisos de bon funcionament als que es compromet, personalment i per part de totes les persones que participen en el funcionament d'aquesta oficina.

2. Compromisos generals

PUNT 1: OBJECTE DE LA CARTA

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

PUNT 2: ABAST D'APLICACIÓ DELS COMPROMISOS

Aquesta Carta afecta a totes les persones al servei de la institució, que exerceixin qualsevol tasca encomanada pel Síndic Municipal de Greuges de Cornellà, independentment del seu vincle laboral.

3. Principis generals d'actuació

PUNT 3: LEGITIMITAT DEMOCRÀTICA

Tota actuació del Síndic Municipal de Greuges té com a única raó de ser satisfer les necessitats reals i els problemes de la ciutadania en relació amb l'Ajuntament i, en concret, els de les persones que en sol·liciten la intervenció.

PUNT 4: LEGALITAT

El Síndic i el seu personal col·laborador ha d'actuar sempre d'acord amb la Constitució, l'Estatut d'autonomia, la llei i el dret, amb el compromís que totes les resolucions emeses es facin motivadament i responen a totes les qüestions plantejades per la persona interessada, ajustant-se als criteris utilitzats en supòsits anàlegs.

PUNT 5: IGUALTAT

El Síndic i el seu personal col·laborador han de garantir el principi d'igualtat de tracte i evitar qualsevol tipus de discriminació per raó de nacionalitat, edat, sexe, raça, origen ètnic, religió o creences, com també per qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

PUNT 6: IMPARCIALITAT I INDEPENDÈNCIA

El Síndic i el seu personal col·laborador han d'actuar de forma imparcial i independent en l'exercici de les seves funcions, sense deixar-se guiar per interessos personals i s'han d'abstenir de participar en la tramitació d'un procediment o l'adopció de qualsevol tipus de decisió sobre assumptes que afectin els seus propis interessos o els de la seva família o afins.

PUNT 7: CONFIDENCIALITAT

El Síndic i el seu personal col·laborador guardaran reserva absoluta dels fets i de la informació a la que hagin accedit en l'exercici de les seves funcions.

PUNT 8: GRATUÏTAT

Totes les actuacions del Síndic Municipal de Greuges de Cornellà són gratuïtes i no és necessària l'assistència d'advocat/da o procurador/a.

PUNT 9: CELERITAT I SIMPLICITAT

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges a les persones que en sol·liciten la intervenció es durà a terme amb la màxima celeritat, simplificant-ne els tràmits, evitant els requeriments innecessaris i reduint al màxim el temps d'espera.

PUNT 10: TRANSPARÈNCIA I PARTICIPACIÓ

El Síndic Municipal de Greuges de Cornellà utilitzarà tots els mitjans al seu abast per informar la ciutadania sobre el desenvolupament de les seves activitats i sobre l'organització de la institució.

Igualment posa a disposició de la ciutadania diversos instruments de comunicació (telèfon, fax, correu electrònic, web, blog, facebook) per

rebre les observacions o suggeriments de qualsevol persona o col·lectiu. A més, tota persona que s'hagi adreçat al Síndic per fer una consulta o formular una queixa, al final de l'actuació rebrà un full on podrà qualificar anònimament l'actuació de l'Oficina del Síndic o fer suggeriments.

PUNT 11: COMPRESIÓ

El Síndic i els seus col·laboradors s'esforçaran per adoptar un llenguatge planer i intel·ligible en les seves comunicacions escrites i, sempre que convingui i sigui possible, per explicar directament el sentit de les resolucions.

4. Serveis del Síndic de Cornellà i drets de les persones en relació amb el Síndic

PUNT 12: RELACIÓ DE SERVEIS

El Síndic Municipal de Greuges de Cornellà presta els serveis següents:

- a) L'orientació de les consultes que presenten els ciutadans o ciutadanes.
- b) La recepció i registre de tots els escrits adreçats a la institució.
- c) Atenció i orientació de les reclamacions no admeses a tràmit.
- d) Tramitació i resolució de les queixes admeses a tràmit.
- e) Obertura, si s'escau, d'actuacions d'ofici per millorar el servei municipal.
- f) Elaboració d'un Informe anual i d'Informes extraordinaris o monogràfics.
- g) El seguiment de les recomanacions emeses pel Síndic.
- h) Apropar la institució a la ciutadania a través de visites a barris, col·lectius i entitats.
- i) Elaborar i difondre publicacions informatives del Síndic: Programa a Radio Cornellà i "Notícies del Síndic de Cornellà".
- j) La col·laboració amb altres institucions o entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb l'actuació del Síndic Municipal de Greuges.
- k) La promoció dels Drets Humans entre els ciutadans i ciutadanes.

PUNT 13: DRETS DELS CIUTADANS I CIUTADANES EN RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE CORNELLÀ

- a) Obtenir informació clara i completa sobre l'actuació general de la institució.
- b) Consultar sobre assumptes que els afectin i que no siguin susceptibles de ser tramitats com a queixa.

- c) Presentar queixes quan estimin que l'Ajuntament de Cornellà o els ens que en depenen poden haver vulnerat els seus drets.
- d) Presentar queixes sobre vulneracions de drets per part d'altres Administracions perquè siguin transferides al Síndic o Defensor competent.
- e) Rebre auxili necessari en la redacció de queixes o altres recursos adreçats a Administracions.
- f) Conèixer l'estat de tramitació de la seva queixa i rebre tots els aclariments que siguin necessaris.
- g) Tenir una resolució de forma expressa i motivada sobre la seva queixa.
- h) Conèixer la identitat de la persona que l'atén.
- i) Rebre un justificant de recepció de l'escrit de queixa.
- j) Que es tramiti la seva queixa d'acord amb el que determina el Reglament Orgànic del Síndic de Greuges de Cornellà.
- k) Formular reclamacions o suggeriments en relació amb el funcionament de la institució.
- l) Ser tractats de forma respectuosa, siguin quines siguin les seves circumstàncies personals, socials o culturals.
- m) La protecció de les seves dades personals, de conformitat amb la normativa aplicable.
- n) La utilització d'un llenguatge comprensible i que no sigui sexista o androcèntric en les comunicacions escrites o verbals.

PUNT 14: FORMES DE PARTICIPACIÓ

Totes les persones poden col·laborar mitjançant la utilització dels mitjans previstos pel Síndic de Cornellà: telèfon (93 376 98 94), telèfon gratuït (900 70 40 70), fax (93 376 35 19), e-mail: sindicdegreuges@aj-cornella.cat, web: www.cornellaweb.cat/sindic, blog: sindicgreuges.blogspot.com, i facebook. Tots els ciutadans o ciutadanes que s'adrecin al Síndic Municipal de Greuges de Cornellà, rebran un full on podran valorar anònimament l'actuació de la institució i fer suggeriments.

5. Compromisos de qualitat

PUNT 15: CONSULTES D'ORIENTACIÓ PRESENCIALS

L'horari d'atenció presencial al públic és: de dilluns a dijous, de 11 a 14 hores i els dimarts i dijous, de 17 a 19 hores.

Prèvia sol·licitud i atenent a la disponibilitat de la persona interessada, del Síndic i del personal al seu servei, es podran concertar entrevistes altres dies i hores fora de l'horari d'oficina establert.

Les consultes presencials (o telefòniques) es resoldran immediatament o, si requerissin alguna gestió o informació addicional, en el termini més breu possible, que es fixarà amb l'interessat. Les consultes per escrit seran contestades en el termini màxim de 3 dies o, si requerissin altres gestions o informacions, en un termini que seria concretat en l'escrit de recepció.

PUNT 16: TRAMITACIÓ DE QUEIXES ADMESES

La comunicació d'acceptació a tràmit de la queixa es farà en un termini no superior a 10 dies hàbils, des de l'endemà de la presentació de la queixa.

El Síndic demanarà informe a l'Ajuntament en un termini no superior a 15 dies hàbils, disposant l'Ajuntament de 15 dies hàbils més per enviar-lo al Síndic. En alguns casos, aquest pot considerar necessari demanar nous aclariments a l'Ajuntament. Si és el cas, ho comunicarà a l'interessat, estimant l'endarreriment que pot suposar.

A la vista de l'informe municipal i de les altres informacions obtingudes pel Síndic, aquest redactarà una Resolució, que pot incloure o no recomanacions a l'Ajuntament. Aquesta es comunicarà a l'Ajuntament i a l'interessat. El compromís del Síndic de Cornellà és que tota aquesta tramitació no superi els 3 mesos, sempre que no concorrin circumstàncies especials. En aquest cas, es tindrà al corrent a la persona interessada.

Cas que s'hagin formulat recomanacions a l'Ajuntament, quan aquest hagi comunicat la seva acceptació o no, es comunicarà a l'interessat i es donarà per finalitzada la intervenció.

El Síndic Municipal de Greuges de Cornellà es compromet a incloure en el seu Informe anual, les recomanacions més significatives no acceptades per l'Ajuntament.

PUNT 17: QUEIXES NO ADMESES A TRÀMIT

La no admissió a tràmit de qualsevol queixa per incórrer en qualsevol dels supòsits que son causa de rebuig d'acord amb el Reglament Orgànic del Síndic de Greuges de Cornellà, es comunicarà a la persona interessada abans de 10 dies hàbils des de la seva presentació.

PUNT 18: FORMACIÓ DEL PERSONAL

El Síndic Municipal de Greuges de Cornellà facilitarà l'assistència del seu personal col·laborador a cursos i trobades de formació i intercanvi d'experiències, especialment als organitzats pel Fòrum de Síndics/ques i Defensors/res de Catalunya.

6. Indicadors i avaluació

PUNT 19: INDICADORS

Per fer el seguiment i l'avaluació del grau de compliment dels compromisos de qualitat adquirits per aquesta **Carta de Serveis**, es tindran en compte els següents indicadors:

- a) Mitjana de temps emprat en la comunicació de l'acceptació o no a tràmit.
- b) Mitjana de temps emprat fins a la sol·licitud d'informe municipal.
- c) Mitjana de temps emprat des de la recepció de l'informe municipal i l'emissió de la Resolució.
- d) Nombre de recomanacions acceptades per l'Ajuntament.
- e) Nombre d'iniciatives d'ofici acceptades per l'Ajuntament.
- f) Opinió expressada per la ciutadania i els usuaris (mitjançant qüestionari o qualsevol altra mitjà posat a l'abast).
- g) Instruments de comunicació utilitzats pel Síndic.
- h) Iniciatives de formació, informació o sensibilització ciutadana desenvolupades pel Síndic.

PUNT 20: AVALUACIÓ

El Síndic de Greuges de Cornellà inclourà en l'Informe anual un capítol on es donarà compte de l'avaluació del compliment de la Carta de Serveis en l'exercici corresponent.

**SÍNDIC
GREUGES
CORNELLA**
*El defensor de
les persones*

OFICINA DEL SÍNDIC DE GREUGES

Mossèn Andreu, 13-19, 3a planta

Tels.: 93 376 98 94 i 900 70 40 70 (gratuït)

Fax: 933763519

E-mail: sindicdegreuges@aj-cornella.cat

Web: www.cornellaweb.cat/sindic

Blog: sindicgreuges.blogspot.com

Facebook: Síndic de Greuges



**Ajuntament de Cornellà
de Llobregat**