

CARTA DE SERVEIS
I BONA CONDUCTA
DEL SÍNDIC DE GREUGES

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

CARTA DE SERVEIS I BONA CONDUCTA DEL SÍNDIC DE GREUGES

R E S O L U C I Ó

La incorporació de nous models de gestió pública i d'una nova manera d'entendre la prestació de serveis orientats a la ciutadania i l'aplicació d'eines i instruments per fer-ho possible estan transformant les organitzacions públiques, entre les quals el Síndic de Greuges de Catalunya, que en tant que defensor de les persones té el repte i l'obligació d'abordar-los amb profunditat.

Així mateix, l'increment de la participació de la ciutadania en els espais públics, l'impuls d'iniciatives i propostes, i la voluntat de retre comptes i conèixer les actuacions de les organitzacions públiques són exemples d'una realitat que ha de ser aprofitada per les institucions.

En la vessant interna, aquesta exigència es tradueix, entre altres, en la necessitat d'incrementar l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions del Síndic i, pel que fa a les relacions amb la ciutadania, en l'obligació de transmetre més sensibilitat, transparència, receptivitat i capacitat per resoldre'n les demandes.

Per assolir aquestes fites, el Síndic de Greuges de Catalunya necessita comptar amb la col·laboració de les administracions, així com de la resta de defensors locals, autonòmics i estatal. En efecte, la finalitat del Síndic de millorar els serveis que presta als ciutadans no consisteix a treure un avantatge competitiu respecte d'altres organitzacions, sinó a donar la millor resposta possible a les demandes de la ciutadania. L'objectiu sobre el qual s'ha de regir el servei que presta el Síndic és que els ciutadans, quan s'adrecin a un ens públic, se sentin respectats i escoltats en les seves demandes.

Aquest és l'esperit de l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, regulador del dret d'accés als serveis públics i a una bona administració, i de l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea.

Per aconseguir-ho, més enllà del que estableix l'ordenament jurídic, les institucions públiques es poden dotar de diferents instruments com ara les cartes de serveis. Concebuda des de l'àmbit públic, aquesta eina permet recollir el catàleg de drets dels ciutadans envers una organització, així com l'adquisició de compromisos per millorar-ne periòdicament la gestió. Només amb els suggeriments i les reflexions de la ciutadania, i amb l'autocrítica i l'esperit de millora de les administracions i les institucions públiques és possible l'avenç i, només d'aquesta manera, es poden configurar unes institucions públiques a l'avantguarda i al servei de les necessitats de la societat catalana del segle XXI.

El Síndic de Greuges de Catalunya, mitjançant la Carta de serveis i bona conducta, vol informar tant les persones com les administracions dels serveis que presta, dels drets de qualsevol persona física o jurídica davant la institució i dels compromisos de qualitat que es volen aconseguir.

Per tot això, i en virtut de les atribucions que em confereix la Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges,

RESOLC:

1. Aprovar la Carta de serveis i bona conducta del Síndic de Greuges, la qual es publica annexa a aquesta resolució.
2. Traslladar-ne el contingut al Parlament de Catalunya, a l'Administració autonòmica i local i a tots els ens objecte de supervisió pel Síndic.
3. Ordenar la publicació de la Carta de serveis i bona conducta del Síndic de Greuges en el *Butlletí Oficial del Parlament* i el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.



Rafael Ribó
Síndic de greuges de Catalunya

Barcelona, 4 de març de 2008

CARTA DE SERVEIS I BONA CONDUCTA DEL SÍNDIC DE GREUGES

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Finalitat de la institució

El Síndic de Greuges de Catalunya té la funció de protegir i defensar, amb independència i objectivitat, els drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones davant l'Administració, d'acord amb els drets que recull el títol I de la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Article 2. Objecte

La Carta de serveis i bona conducta del Síndic de Greuges té per objecte informar sobre els serveis que ofereix, sobre els drets dels ciutadans davant la institució, com també sobre els compromisos de qualitat que s'adquireixen per garantir la millora periòdica en la prestació de serveis a la ciutadania.

Article 3. Àmbit d'aplicació

1. Tot el personal al servei de la institució i qualsevol persona que, independentment de la seva vinculació laboral, exerceixi funcions encomanades pel Síndic de Greuges de Catalunya ha de conèixer i complir la Carta de serveis del Síndic de Greuges.

2. El Síndic ha de designar el responsable de garantir el coneixement i el compliment de la Carta de serveis i bona conducta.

CAPÍTOL II

Principis generals d'actuació del Síndic de Greuges

Article 4. Caràcter obligatori

Els principis generals d'actuació vinculen tot el personal al servei del Síndic de Greuges i constitueixen pautes de comportament que cal observar en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Article 5. Legitimitat democràtica

El conjunt de la ciutadania constitueix la raó de ser del Síndic de Greuges, els serveis del qual han de tenir com a objectiu prioritari satisfer les necessitats reals i els problemes de les persones que en sol·liciten la intervenció.

Article 6. Legalitat

1. El personal del Síndic de Greuges ha d'actuar amb independència al servei de l'interès general i amb submissió plena a la Constitució, a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la llei i al dret.

2. Totes les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges han de ser motivades, han d'expressar de manera clara i comprensible les raons que n'han fonamentat l'adopció i han de respondre totes les qüestions que hagin estat plantejades per la persona interessada.

3. En les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges, el personal de la institució s'ha d'ajustar al criteri que s'observi en supòsits anàlegs. Quan s'aparti del criteri que constitueixi la regla general d'actuació, ho ha de raonar justificadament.

Article 7. Igualtat

El personal al servei del Síndic de Greuges ha de garantir el respecte del principi d'igualtat de tracte i, en particular, ha d'evitar qualsevol tipus de discriminació per raó de nacionalitat, edat, sexe, raça o origen ètnic, religió o creences, com també per qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Article 8. Imparcialitat i independència

1. El personal al servei de la institució ha de ser imparcial i independent en l'exercici de les seves funcions.

2. En aquestes comeses, el personal no s'ha de guiar per influències exteriors de cap índole, ni per interessos personals.

3. El personal ha d'abstenir-se de participar en la tramitació d'un procediment o en l'adopció d'una decisió sobre un assumpte que afecti els seus propis interessos o els de la seva família i afins, en els termes que disposa sobre aquesta matèria la normativa general de procediment administratiu.

Article 9. Confidencialitat

El personal al servei de la institució del Síndic de Greuges ha de guardar reserva absoluta sobre els fets i les informacions dels quals tingui coneixement en l'exercici de les seves funcions o amb motiu d'aquestes.

Article 10. Transparència

El Síndic de Greuges té el deure d'informar els ciutadans i els col·lectius que els representen del desenvolupament de les seves activitats i sobre l'organització i el funcionament de la institució.

Article 11. Celeritat i simplicitat

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges que demanen les persones que en sol·liciten la intervenció s'ha de dur a terme al més aviat possible, simplificant-ne els tràmits, eliminant-ne els requeriments innecessaris i reduint-ne al màxim els temps d'espera.

Article 12. Responsabilitat

El Síndic de Greuges assumeix davant la ciutadania, de manera expressa, l'obligació de prestar els seus serveis d'acord amb els compromisos de qualitat que indica aquesta Carta i, en cas que se'n detecti un mal funcionament, ha d'adoptar les mesures adequades per corregir-ne les deficiències de manera immediata.

Article 13. Participació ciutadana

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges s'ha de portar a terme mitjançant l'aplicació de sistemes i mètodes que permetin a les persones o les entitats, tant individualment com col·lectiva, participar de forma activa en les línies d'actuació i l'activitat desplegada per la institució, mitjançant el plantejament dels seus problemes i inquietuds, la formulació de suggeriments o observacions, o la presentació de reclamacions a causa d'un possible funcionament deficient del Síndic de Greuges.

Article 14. Col·laboració amb les administracions públiques

El Síndic de Greuges, en les relacions amb les administracions públiques, ha de desenvolupar tots els mecanismes que contribueixin a satisfer les demandes de la ciutadania de la manera més ràpida i eficaç.

Article 15. Comprensió

L'actuació del Síndic de Greuges s'ha de fer de manera clara i comprensible per a les persones usuàries i s'ha d'utilitzar un llenguatge accessible en la redacció dels escrits, les comunicacions i els informes.

Article 16. Modernització i millora contínua

S'han de posar en pràctica mètodes moderns que sistemàticament permetin al Síndic de Greuges detectar possibles deficiències, corregir-les i prestar els seus serveis a la ciutadania d'una manera cada vegada més eficient, eficaç, ràpida i participativa.

CAPÍTOL III

Drets de les persones davant del Síndic de Greuges

Article 17. Els ciutadans, en la relació amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, tenen els drets següents:

- a) A obtenir informació clara i completa sobre l'activitat general de la institució.
- b) A obtenir informació com més comprensible i concisa millor sobre les actuacions de la institució per a la defensa i la protecció dels seus drets subjectius públics.
- c) A obtenir orientació sobre com canalitzar els assumptes que no siguin competència del Síndic de Greuges de Catalunya.
- d) A presentar queixes quan estimin que els poden haver vulnerat els drets.
- e) A ser assessorats sobre els requisits que requereix la presentació d'una queixa.
- f) A rebre l'auxili necessari en la redacció de queixes o altres escrits que es dirigeixin al Síndic de Greuges de Catalunya.
- g) A rebre un justificant de recepció de l'escrit de queixa i a obtenir una còpia segellada dels documents originals que lliurin a la institució.
- h) Que es tramitin les queixes d'acord amb el que disposa la Llei reguladora del Síndic de Greuges de Catalunya.
- i) Que s'adoptin les mesures necessàries perquè puguin exercir amb plenitud els seus drets davant la institució si es tracta de persones amb algun tipus de discapacitat.
- j) Que es garanteixi una atenció específica als menors, d'acord amb els protocols i els procediments establerts, de forma que rebin l'auxili i la protecció necessàries en la formulació de la queixa i, si s'escau, durant tot el procés d'investigació.
- k) A conèixer l'estat del seu expedient i a rebre tots els aclariments que siguin necessaris.
- l) A rebre comunicació de les actuacions que el Síndic duu a terme per tramitar l'expedient i també, si s'escau, de la resolució que se n'emeti.
- m) Que se'ls comuniqui una resolució expressa i motivada sobre l'assumpte objecte de la queixa o, si escau, se'ls informi sobre els motius que n'impedeixen la tramitació.
- n) A consultar les bases de dades d'accés públic de la institució. En tots els casos, es garanteix la confidencialitat de la persona que hagi presentat la queixa i la més absoluta reserva respecte dels particulars i altres organismes sense relació amb l'acte, l'omissió, la conducta o els serveis investigats mentre duri la investigació.

- o) A ser tractats de manera respectuosa i d'acord amb les seves circumstàncies personals, socials i culturals, sense que els calgui sol·licitar cita prèvia quan es dirigeixin al Servei d'Atenció a les Persones.
- p) A conèixer la identitat de la persona que els atén.
- q) A rebre informació d'interès general de manera presencial, escrita, telefònica, informàtica o telemàtica.
- r) A la protecció de les seves dades personals, de conformitat amb la normativa aplicable.
- s) Que en les comunicacions escrites o verbals s'utilitzi un llenguatge senzill i comprensible.
- t) A sol·licitar i obtenir els aclariments que calguin per comprendre totalment les comunicacions que se'ls adrecin.
- u) A opinar, encara que sigui de manera anònima, sobre el funcionament i l'eficàcia de la institució en el moment del tancament de les seves queixes.
- v) A formular reclamacions i suggeriments amb relació al funcionament de la institució.

CAPÍTOL IV

Els serveis i les formes de col·laboració dels ciutadans amb el Síndic de Greuges

Article 18. Relació de serveis prestats

El Síndic de Greuges de Catalunya presta els serveis següents:

- a) L'orientació de les consultes que presenten els ciutadans.
- b) La recepció i el registre de tots els escrits adreçats a la institució.
- c) L'atenció i l'orientació de les reclamacions que no són admeses a tràmit.
- d) La tramitació i la resolució de les queixes admeses a tràmit.
- e) L'obertura d'actuacions d'ofici.
- f) L'elaboració de l'Informe anual i d'informes monogràfics.
- g) La comunicació per videoconferència.
- h) El seguiment per verificar el compliment de les resolucions emeses pel Síndic.
- i) Els desplaçaments a diversos indrets i localitats de Catalunya per aproximar la institució als ciutadans.
- j) La informació i la resolució de les sol·licituds d'informació estadística sobre l'actuació del Síndic.
- k) La consulta i el préstec del fons documental disponible a la biblioteca del Síndic.
- l) La difusió i la divulgació de les resolucions del Síndic.
- m) La distribució de les publicacions elaborades per la institució.
- n) La formació en matèria de protecció i defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones davant l'Administració.
- o) La promoció i el suport de bones pràctiques administratives per garantir als ciutadans el dret a una bona administració.
- p) La col·laboració amb altres institucions i entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb l'actuació del Síndic.

Article 19. Formes de col·laboració i participació de les persones amb la institució

Totes les persones poden col·laborar i participar proposant millores a la institució a partir dels mitjans següents:

- a) Enquestes anuals sobre la satisfacció amb el servei del Síndic de Greuges.
- b) Qüestionari de satisfacció a totes les persones que han presentat una queixa al Síndic un cop se n'ha emès la resolució.

c) Formularis d'opinió sobre el funcionament de la institució disponibles al web.

d) Escrits de queixes i suggeriments d'acord amb el que estableix el capítol VI de la Carta de serveis i bona conducta.

Article 20. Normativa reguladora dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de Catalunya

La normativa reguladora dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de Catalunya es troba en els textos següents:

a) Articles 78 i 79 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (DOGC núm. 4680, del 20 de juliol de 2006).

b) Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges (DOGC núm. 421, del 30 de març de 1984), modificada per la Llei 12/1989, del 14 de desembre (DOGC núm. 1234, del 22 de desembre de 1989).

CAPÍTOL V

Compromisos de qualitat

Secció primera.

Els nivells de qualitat oferts

Article 21. Consultes d'orientació presencial

1. L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i de 15 a 19 hores.

2. Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.

3. En el cas que, per la complexitat de la consulta, no es pugui donar una resposta immediata a la persona interessada, se li ha de comunicar la resposta posteriorment en un termini no superior a 3 dies hàbils.

Article 22. Consultes d'orientació escrites

1. El Servei d'Atenció a les Persones ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud d'informació.

2. En el cas que, per la complexitat de la consulta, aquest termini no es pugui complir, s'ha d'informar la persona interessada en un termini no superior a 3 dies hàbils de la necessitat de disposar de més temps per respondre a la consulta i, en un termini no superior a 15 dies hàbils, se li ha de comunicar la resposta.

Article 23. Consultes d'orientació telefòniques

1. El Servei d'Atenció a les Persones ha de donar resposta a les consultes d'informació telefònica el mateix dia en què que s'hagi rebut la sol·licitud d'informació. Si aquesta sol·licitud es produeix fora de l'horari d'obertura de la institució, sempre que es comuniqui el número de telèfon o el mitjà pel qual es pot donar resposta, aquesta s'ha de donar el dia hàbil següent.

2. En el cas que, per la complexitat de la consulta, aquest termini no es pugui complir, s'ha d'informar la persona interessada de la necessitat de disposar de més temps per respondre a la consulta i, en un termini no superior a 7 dies hàbils, se li ha de comunicar la resposta.

Article 24. Consultes d'orientació per videoconferència

1. Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el Servei d'Atenció a les Persones, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies hàbils.

2. En el cas que, per la complexitat de la consulta, aquest termini no es pugui complir, s'ha d'informar la persona interessada de la necessitat de disposar de més temps per respondre a la consulta i, en un termini no superior a 15 dies hàbils, i se li ha de comunicar la resposta.

Article 25. Desplaçaments als indrets i les localitats de Catalunya

1. Un cop formulada la sol·licitud de la persona interessada de concertar una cita en un desplaçament del Síndic o dels seus col·laboradors, el Servei d'Atenció a les Persones s'hi ha de posar en contacte per determinar l'hora de l'entrevista amb una antelació mínima de 24 hores al moment de la cita.

2. Un cop rebuda la sol·licitud del ciutadà, se li ha de donar el tractament de queixa o de consulta segons correspongui.

Article 26. Tramitació de queixes admeses

1. L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.

2. El Síndic de Greuges ha de demanar informació a l'administració afectada en un termini no superior a 15 dies hàbils des de l'acusament de recepció o bé des del moment en què hagi rebut tota la documentació de la persona interessada. Aquesta sol·licitud d'informe es pot endarrerir 15 dies hàbils més segons la complexitat del cas.

3. Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic de Greuges estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe de l'Administració. Aquesta resolució es pot endarrerir segons la complexitat del cas, de la qual cosa s'ha d'informar oportunament el ciutadà.

4. Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.

Article 27. Tramitació de queixes que són causa de rebuig d'acord amb la Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges

La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.

Article 28. Tractament de les resolucions no acceptades per l'Administració

El Síndic ha de donar compte en l'Informe anual al Parlament de Catalunya de les resolucions no acceptades per l'Administració que consideri rellevants.

Article 29. Seguiment per verificar el compliment de les resolucions acceptades per les administracions

1. El Síndic de Greuges ha de fer el seguiment de les resolucions acceptades per les administracions bé d'ofici en els supòsits acordats pel Síndic o bé a instància de part.
2. En el cas que les administracions no compleixin la resolució, el Síndic de Greuges n'ha d'informar les persones interessades i, si escau, el Parlament de Catalunya en l'Informe anual o en els informes monogràfics.

Article 30. Informació i resolució de les sol·licituds d'estadístiques sobre l'actuació del Síndic

1. Tots els departaments i les àrees de la institució, i en especial els departaments d'Estudis i de Seguiment i Avaluació, han de lliurar estadístiques de l'activitat de la institució, amb la conformitat del Síndic de Greuges i sempre que amb aquesta explotació no es vulnerin els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans, a:
 - a) Qualsevol persona física o jurídica amb la finalitat d'elaborar estudis, informes, treballs de recerca o documents de naturalesa equivalent.
 - b) Síndics locals, síndics universitaris, defensors autonòmics o estatals.
 - c) Qualsevol administració pública catalana que les sol·liciti per garantir una gestió correcta dels expedients.
 - d) Qualsevol mitjà de comunicació amb l'objectiu de difondre l'activitat del Síndic de Greuges.
2. Les respostes a les sol·licituds s'han de donar en un termini no superior a 30 dies hàbils des de la recepció de l'escrit.
3. En el cas que, per la complexitat de la consulta, aquest termini no es pugui complir, s'ha d'informar la persona interessada de la necessitat de disposar de més temps per respondre a la consulta, que en cap cas no pot ser superior a 90 dies hàbils.

Article 31. Consulta i préstec del fons documental disponible a la biblioteca del Síndic

1. Totes les persones poden consultar a la biblioteca el material bibliogràfic amb l'autorització corresponent.
2. El Servei de Documentació i Biblioteca ha de donar resposta a les sol·licituds d'informació en un termini no superior a 5 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.

Article 32. Difusió i divulgació de les actuacions del Síndic i distribució de les publicacions de la institució

1. Les adreces i els diversos mitjans per poder adreçar-se al Síndic s'han de trobar disponibles de manera clarament identificable a:
 - a) Totes les pàgines del web de la institució.
 - b) Totes les publicacions del Síndic i els butlletins electrònics.
 - c) Les notes de premsa i els comunicats del Síndic.
 - d) Els documents adreçats a l'Administració i a les persones.
 - e) Totes les campanyes de difusió.
2. El web del Síndic ha de ser accessible a les persones amb discapacitat.
3. Un cop s'hagi registrat la persona física o jurídica que ho sol·liciti a la base de dades, l'Àrea de Comunicació li ha de distribuir el butlletí electrònic de les notícies i les activitats del Síndic mensualment.

4. El lliurament de publicacions a qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti, sempre que n'hi hagi de disponibles, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies.
5. Totes les publicacions, els butlletins, les notes de premsa, els comunicats i els mitjans de divulgació i difusió han de ser accessibles mitjançant el web.

Article 33. Formació del personal de la institució i altres activitats formatives de promoció dels drets de les persones

1. El Síndic ha de promoure la formació de tot el personal que treballa a la institució.
2. El Síndic ha de promoure la formació externa per mitjà de cursos i convenis amb universitats i institucions.
3. Les diverses unitats del Síndic han de donar suport al personal becari de la institució i als estudiants que facin treballs de recerca sobre temes relacionats amb el Síndic de Greuges.
4. El Síndic ha de convocar beques d'estudis en matèria de drets.

Article 34. Col·laboració amb altres institucions i entitats públiques i privades en matèries relacionades amb l'actuació del Síndic

1. El Síndic ha de publicar al web tots els convenis amb entitats públiques o privades que siguin vigents.
2. El Síndic ha de difondre al web, a l'Informe anual i a la Memòria anual les diverses activitats que es duiguin a terme en matèria de col·laboració i de cooperació al desenvolupament.

Secció segona. Sistema d'assegurament de la qualitat

Article 35. Sistema d'assegurament de la qualitat

El Síndic de Greuges de Catalunya té un sistema d'assegurament de la qualitat consistent en:

- a) Manual d'organització del Síndic de Greuges de Catalunya.
- b) Mapa de processos del Síndic de Greuges de Catalunya.
- c) Instruccions d'organització internes.
- d) Procediments d'iniciació, d'instrucció i de finalització de tramitació de queixes.
- e) Enquestes sobre la valoració de la satisfacció amb el servei del Síndic de Greuges.
- f) Qüestionaris de satisfacció a totes les persones que han presentat una queixa al Síndic un cop se n'ha emès la resolució.
- g) Indicadors de seguiment i avaluació.

Article 36. Indicadors de seguiment i avaluació

1. Per comprovar el compliment dels compromisos adquirits s'elaboren estadístiques que s'han de publicar periòdicament al web del Síndic amb els indicadors següents:
 - a) Percentatge de consultes presencials amb temps d'espera superior a 15 minuts.
 - b) Percentatge de consultes presencials sense resposta immediata.
 - c) Mitjana de temps de resposta de les consultes d'informació.

- d) Mitjana de temps entre l'entrada de la queixa i l'acusament de recepció.
- e) Mitjana de temps entre l'acusament de recepció i la notificació de rebuig per una de les causes que especifica la Llei 14/1984, del 20 de març.
- f) Mitjana de temps entre l'acusament de recepció o la finalització de la sol·licitud de dades a la persona interessada i la sol·licitud d'informe a l'Administració.
- g) Mitjana de temps entre la finalització de les investigacions i l'emissió de la resolució.
- h) Mitjana de temps entre la valoració de l'acceptació de la resolució per part de l'Administració i la finalització de l'expedient.
- i) Percentatge de sol·licituds d'estadístiques amb temps de resposta superior a 30 dies hàbils.
- j) Percentatge de consultes al Servei de Documentació i Biblioteca amb temps de resposta superior a 5 dies hàbils.
- k) Percentatge d'administracions i institucions públiques amb un accés al web del Síndic.
- l) Percentatge de publicacions i materials de difusió distribuïts amb temps superior a 15 dies.
- m) Nombre de visites al web del Síndic.
- n) Nombre de publicacions distribuïdes.
- o) Nombre de cursos, seminaris o jornades impartits per personal del Síndic de Greuges.
- p) Nombre de personal en pràctiques al Síndic.
- q) Resultats de l'Enquesta anual de satisfacció.
- r) Resultats dels qüestionaris de satisfacció.
- s) Avaluació de la tramitació d'expedients en funció de les gestions necessàries per dur-los a terme, la complexitat de les resolucions emeses i les tasques de seguiment acomplertes.
- t) Indicadors sobre les reiteracions de les sol·licituds d'informació a l'Administració.
- u) Indicadors sobre les actuacions d'ofici.
- v) Indicadors sobre l'acceptació de les resolucions per part de l'Administració.
- w) Indicadors sobre els agraïments de les persones.
- x) Indicadors sobre l'impacte del Síndic als mitjans de comunicació.
- y) Indicadors sobre l'Informe anual i els informes extraordinaris.

Article 37. Seguiment de la qualitat

Internament, s'ha de fer un seguiment del compliment de la Carta de serveis. A més, l'Informe anual presentat al Parlament de Catalunya ha de recollir un apartat específic que doni compte de l'aplicació i el compliment de la Carta de serveis i bona conducta del Síndic.

CAPÍTOL VI

Crítiques i suggeriments sobre el funcionament del Síndic de Greuges

Article 38. Subjectes legitimats per presentar una crítica o un suggeriment

Qualsevol persona usuària dels serveis del Síndic de Greuges pot formular crítiques o suggeriments sobre el funcionament de la institució de manera presencial, escrita o telemàtica.

Article 39. Registre de crítiques amb relació al Síndic i suggeriments sobre la Carta de serveis i bona conducta

1. El registre de crítiques amb relació al Síndic i suggeriments sobre la Carta de serveis i bona conducta té per objecte deixar constància de les reclamacions, les propostes o les iniciatives que les persones usuàries o no dels serveis del Síndic de Greuges formulin sobre el funcionament de la institució.

2. La unitat responsable del registre i de la posterior tramitació de la crítica o suggeriment és la que determini el Síndic.

3. El Síndic de Greuges pot fer públics, pels mitjans que consideri oportuns, l'objecte de les crítiques i dels suggeriments, i les mesures que s'han adoptat per millorar la gestió de la institució.

Article 40. Tramitació de les crítiques i els suggeriments sobre el funcionament de la institució

1. Un cop es registri la crítica o el suggeriment, el responsable del registre ha d'estudiar i posar en coneixement del Síndic de Greuges l'objecte de la queixa.

2. Les mesures adoptades per esmenar l'error o millorar la gestió interna s'han de comunicar a la persona interessada en un termini no superior a 30 dies hàbils des de la presentació de la crítica o el suggeriment.

3. En el cas que l'objecte de la crítica o el suggeriment requereixi l'adopció de millores que pel seu abast no puguin ser resoltes en el termini que disposa l'apartat 2, se'n perllongarà el termini, que mai no pot ser superior a 90 dies hàbils.

CAPÍTOL VII

Unitat responsable de la Carta

Article 41. Unitat responsable de la carta

Correspon a la unitat encarregada de garantir el compliment de la Carta de serveis i bona conducta:

- a) Impulsar el pla de comunicació interna per garantir que tot el personal al servei de la institució coneix i compleix la Carta de serveis i bona conducta.
- b) Vetllar pel compliment dels compromisos adquirits.
- c) Impulsar les millores en la gestió interna de la institució.
- d) Promoure la revisió anual de la Carta de serveis i bona conducta.

CAPÍTOL VIII

Adreces i accés

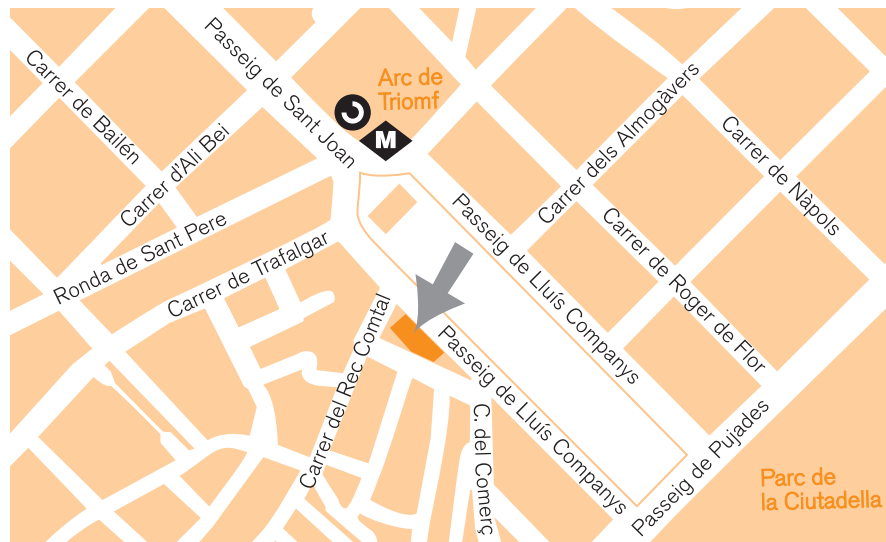
Article 42. Adreces postals, telefòniques i telemàtiques

1. Servei d'Atenció a les Persones:
Passeig de Lluís Companys, 7 (Barcelona – 08003)
Telèfon: 933 018 075
Telèfon per a les consultes d'informació: 900 124 124
Fax: 933 013 187
Lloc web: www.sindic.cat
Correu electrònic: sindic@sindic.cat
Videoconferència: la sol·licitud s'ha de fer pel web o per telèfon.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Plànol de situació de la institució / Plano de situació de la institució
Institution location map / Plan d'accès à l'institution



Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig de Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel +34 933 018 075 Fax +34 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

