

# **CARTA DE SERVEIS I BONA CONDUCTA**

**SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT CUGAT DEL  
VALLÈS I DE L'EMD DE VALLDOREIX**

**Juliol 2011**

## **CARTA DE SERVEIS I BONA CONDUCTA DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT CUGAT DEL VALLÈS I DE L'EMD DE VALLDOREIX**

La institució del Síndic o Síndica Municipal de Greuges és una eina al servei dels ciutadans i ciutadanes, introduïda al món local català per la Llei 21/2002, de 5 de juliol, amb la voluntat de fornir als veïns/es del municipi, d'un referent que vetlli per la defensa dels seus drets i supervisi a aquest efecte l'activitat de l'Ajuntament, prenent com a referent immediat altres figures del nostre entorn europeu i, com a més propera, el Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal entendre la creació d'aquesta figura doncs, com una institució que, amb objectivitat i independència, atindrà els ciutadans i ciutadanes que puguin sentir-se agreujats per alguna actuació, resolució o inactivitat de l'Ajuntament de Sant Cugat i l'EMD de Valldoreix i els seus ens dependents, servint alhora els suggeriments, resolucions i informes que emeti el Síndic o Síndica, com a pauta per a la constant millora del servei que l'Ajuntament presta a la ciutadania, d'acord amb l'esperit de l'art. 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i amb concordança amb l'art. 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea.

Com a Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat, mitjançant la Carta de serveis i bona conducta, vull informar tant a les persones com a les administracions, dels serveis que presto, dels drets que té qualsevol persona física o jurídica davant la institució, i dels compromisos de qualitat que es pretenen aconseguir, per tot això

### **Capítol I. Disposicions generals**

#### **Article 1. Finalitat de la institució**

El Síndic o Síndica Municipal de Greuges de Sant Cugat i l'EMD de Valldoreix, té com a funció la protecció i defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes del municipi de Sant Cugat del Vallès en les seves relacions amb l'Ajuntament i els seus ens dependents, supervisant a aquest efecte l'actuació municipal.

#### **Article 2. Objecte de la carta**

L'objecte de la Carta és informar dels serveis que ofereix la Institució i els drets de la ciutadania davant del Síndic Municipal de Greuges, com també els compromisos de qualitat que es pretén oferir per garantir una bona prestació del servei a la ciutadania.

#### **Article 3. Àmbit d'aplicació dels objectius de la carta**

Aquesta Carta afecta a totes les persones al servei de la Institució que exerceixen qualsevol tasca encomanada del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat, independentment del seu vincle laboral.

## **Capítol II Principis d'actuacions del Síndic Municipal de Greuges**

### **Article 4. Obligatorietat**

Els principis generals d'actuació vinculen a tot el personal al servei del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.

### **Article 5. Respecte**

El Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat desenvoluparà les seves funcions amb respecte als principis i garanties previstos a la seva normativa de funcionament.

### **Article 6. Objectivitat, transparència i responsabilitat**

El Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat té el deure d'informar als ciutadans i ciutadanes i als col·lectius representatius d'aquests el desenvolupament de la seva tasca, la seva organització i funcionament, i assumeix davant de tots i totes de forma expressa, l'obligació de prestar els seus serveis d'acord amb els compromisos de qualitat que recull aquesta Carta, amb el compromís que es detecti un mal funcionament, adoptarà les mesures més adequades per corregir les deficiències.

### **Article 7. Igualtat**

El personal del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat ha de garantir el respecte al 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.

### **Article 8. Confidencialitat**

El personal al servei del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat guardarà reserva absoluta dels fets i d'aquella informació de la qual tingui coneixement en l'exercici de les seves funcions.

### **Article 9. Gratuïtat**

Totes les actuacions del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès són gratuïtes per als interessats o interessades i no és preceptiva l'assistència d'advocat/da ni procurador/a.

### **Article 10. Participació Ciutadana**

La prestació dels serveis i activitats del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès s'ha de portar a terme garantint a les persones i/o entitats, tant individual com col·lectivament, participar de forma activa en les línies d'actuació i l'activitat desplegada per la Institució, a través del plantejament dels seus problemes, inquietuds, formulant suggeriments o observacions o reclamacions a causa d'un possible funcionament deficient del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.

### **Article 11. Imparcialitat i independència**

El personal al servei del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat ha d'actuar de forma imparcial i independent en l'exercici de les seves funcions, sense deixar-se guiar per interessos personals i s'ha d'abstenir de participar en la tramitació d'un

procediment o l'adopció d'algun tipus de decisió sobre assumptes que afecti als seus propis interessos o els de la seva família i afins.

## **Article 12. Legalitat**

El personal del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat ha d'actuar amb submissió plena a la Constitució, a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, a la llei i al dret, amb el ferm compromís que totes les resolucions emeses es facin motivadament i responent a totes les qüestions plantejades per la persona interessada, ajustant-se als criteris utilitzat en supòsits anàlegs.

## **Capítol III. Drets dels ciutadans i ciutadanes davant del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat**

### **Article 13. Els ciutadans i ciutadanes, en relació amb la institució del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat tenen els següents drets**

- a) A obtenir informació clara i completa sobre l'actuació general de la Institució.
- b) A obtenir informació sobre les actuacions que ha realitzat la Institució per a la defensa i la protecció dels seus interessos.
- c) A conèixer l'estat del seu expedient i a rebre tots els aclariments que siguin necessaris.
- d) A tenir una resolució de forma expressa i motivada.
- e) A conèixer la identitat de la persona que els atén.
- f) A presentar queixes quan estimin que l'Ajuntament de Sant Cugat i l'EMD de Valldoreix i els seus ens dependents poden haver vulnerat els seus drets.
- g) A traslladar la queixa o orientar d'aquells assumptes que no siguin competència del Síndic de Greuges de Sant Cugat.
- h) A rebre l'auxili necessari en la redacció de queixes o altres escrits que es dirigeixin al Síndic de Greuges.
- i) A rebre un justificant de recepció de l'escrit de queixa.
- j) A que es tramitin les queixes d'acord amb el Reglament vigent del Síndic de Greuges.
- k) A formular reclamacions i suggeriments amb relació al funcionament de la institució.
- l) A ser tractats de manera respectuosa i d'acord amb les seves circumstàncies personals, socials i culturals.
- m) A la protecció de les seves dades personals, de conformitat amb la normativa aplicable.
- n) Que en les comunicacions escrites o verbals s'utilitzi un llenguatge senzill, comprensible, i que no sigui sexista o androcèntric.

## **Capítol IV. Serveis que el Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat ofereix als ciutadans i ciutadanes.**

### **Article 14. Relació de serveis que presta el Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat**

- a) La recepció i el registre de tots els escrits adreçats a la Institució.
- b) L'orientació de les consultes que presenta la ciutadania.
- c) Tramitació i resolució de les queixes que sí són admeses a tràmit.

- d) L'atenció i l'orientació de les reclamacions que no són admeses a tràmit.
- e) L'obertura i tramitació d'expedients iniciats d'ofici.
- f) L'elaboració de la memòria anual.
- g) El seguiment de les recomanacions emeses pel Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.
- h) Apropar la Institució als ciutadans i ciutadanes a través de visites per la ciutat.
- i) L'atenció de les sol·licituds d'informació al Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.
- j) La difusió de les resolucions i publicacions del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.
- k) La promoció i el suport de bones pràctiques administratives per garantir als ciutadans el dret a una bona administració.
- l) La col·laboració amb altres institucions i entitats, públiques i/o privades, en matèries relacionades amb l'actuació del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.
- m) La promoció de la Institució i dels Drets Humans dels ciutadans i ciutadanes.

## **Capítol V. Compromisos de qualitat dels serveis i activitat del Síndic Municipal de Greuges de sant Cugat i de l'EMD de Valldoreix**

### **Article 15. Consultes d'orientació presencial**

- 1) L'horari d'atenció presencial al públic és de dilluns a divendres de 8 del matí a 3 de la tarda, amb visites convingudes de 10 del matí a 1 de la tarda.
- 2) Prèvia sol·licitud i atenent a la disponibilitat de la ciutadania, del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat, i del personal al seu servei, es podran concertar consultes altres dies i hores fora de l'horari d'obertura de l'oficina i en període de vacances.

### **Article 16. Tramitació de queixes admeses**

- a) La comunicació d'acceptació o no acceptació d'una queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 10 dies hàbils des de l'endemà de la presentació de l'escrit a l'Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.
- b) El Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat ha de demanar informació a l'Administració pública afectada en un termini no superior a 25 dies hàbils des de la comunicació a l'interessat. Aquesta sol·licitud d'informe es pot endarrerir en aquells casos que per causa de la complexitat de la consulta, per la manca d'informació, o per altres causes motivades quedi justificada aquesta necessitat d'ampliar el termini.
- c) Un cop s'hagin realitzat totes les investigacions que el Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat consideri oportunes, es notificarà la resolució a les persones interessades i a l'Administració pública afectada, en un termini no superior a 3 mesos des de la recepció de l'informe de l'Administració. La comunicació d'aquesta resolució es pot veure endarrerida en aquells casos que per la complexitat del cas es consideri necessari ampliar el termini, la qual cosa, s'haurà d'informar oportunament al ciutadà o ciutadana.
- d) Un cop l'Ajuntament de Sant Cugat i l'EMD de Valldoreix hagi comunicat l'acceptació o no de la recomanació al Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient.

- e) El Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat ha de donar compte en l'informe anual de les recomanacions que consideri més rellevants i que no han estat acceptades per l'Ajuntament .

#### **Article 17. Tramitació de queixes no admeses**

La comunicació a la persona de la no admissió de la queixa per les causes recollides en el Reglament del Síndic o Síndica Municipal de Greuges de Sant Cugat, s'ha de fer en un termini no superior a 10 dies hàbils des de l'endemà de la presentació de l'escrit:

- a) Les que es presentin de forma anònima.
- b) Les que no hagin acreditat la representació.
- c) Les que denotin una manifesta mala fe.
- d) Les que estiguin mancades de fonament, motivació o pretensió.
- e) Les que no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament de Sant Cugat o dels seus ens dependents.
- f) Les referides a actuacions que hagin estat objecte o estiguin pendents de resolució judicial.

### **Capítol VI. Indicadors, avaluació i seguiment de la qualitat del servei.**

#### **Article 18. Seguiment de qualitat del servei**

- a) Nombre de queixes sobre l'incompliment de la carta.
- b) Internament es realitzarà un seguiment del compliment de la Carta de serveis.
- c) S'especificarà en un apartat específic de l'informe anual presentat al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sant Cugat i a l'EMD de Valldoreix, el grau de compliment dels compromisos de la Carta.
- d) Indicadors de seguiment i avaluació.

#### **Article 19. Indicadors de seguiment i avaluació**

- a) Mitjana de temps des de l'entrada de la queixa fins la comunicació de l'admissió o no a tràmit.
- b) Mitjana de temps des de la comunicació de l'admissió a tràmit fins la sol·licitud d'informe.
- c) Mitjana de temps des de la recepció de l'informe sol·licitat, emès per l'Administració afectada, fins la comunicació de la resolució.
- d) Nombre de cursos, seminaris o jornades impartits pel personal del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat.
- e) Nombre de personal en pràctiques al Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat, d'acord amb el Conveni amb el Deganat de Dret de la UAB.
- f) Indicadors sobre les actuacions d'ofici.
- g) Indicadors sobre l'impacte del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat als mitjans de comunicació

## Capítol VII. Unitat responsable de la Carta

### Article 20. Responsabilitat compliment de la carta

Correspon a la Institució, com a responsable de la Carta de serveis i bona conducta del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat el següent:

- a) Vetllar pel compliment dels compromisos adquirits a través d'aquesta Carta.
- b) Promoure la revisió anual de la Carta de serveis i bona conducta, de tots aquells aspectes que són susceptibles de millores en la gestió de la Institució.

## Capítol VIII. Adreces i accés

### Article 21. Adreça postal, telemàtica i telefònica

Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès  
Francesc Moragas, 30-32  
08172 Sant Cugat del Vallès  
Telèfon: 93 565 7010  
Lloc web: [www.sindicsantcugat.cat](http://www.sindicsantcugat.cat)  
Correu electrònic:  
Oficina: [sindicssecretaria@santcugat.cat](mailto:sindicssecretaria@santcugat.cat)  
Síndic: [sindic@santcugat.cat](mailto:sindic@santcugat.cat)

Com a clàusula de tancament de la Carta de serveis i bona conducta del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat: es garanteix el dret dels ciutadans i ciutadanes a què s'adoptin les mesures disponibles perquè tothom pugui exercir els seus drets en plenitud davant la Institució.

Per tot això, com a Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès i de l'EMD de Valldoreix, creat pel Ple de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès del 19 de març de 2007 i posterior nomenament del càrrec en virtut de Decret d'Alcaldia número 588/2007 de 27 de març de conformitat amb l'art.59.2) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de Llei municipal i de règim local de Catalunya, i arts. 7è i 10è del vigent Reglament municipal de la Institució del Síndic de Greuges, presento la següent Carta de serveis i bona conducta del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès i de l'EMD de Valldoreix.

Aquesta Carta de serveis i bona conducta entrarà en vigor a partir del dia 2 de gener de 2012.

Jaume Clavell  
Síndic Municipal de Greuges

Sant Cugat del Vallès, 25 de juliol de 2011