



REGLAMENT DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE TERRASSA

Preàmbul

Des de la promulgació de la Constitució Espanyola, s'instaurà un nou concepte de les relacions entre els ciutadans i ciutadanes, i les Administracions Públiques que els serveixen, relacions que es sustenten en el reconeixement de drets i llibertats públiques que els primers tenen en front d'aquestes, i que requereixen una constant revisió i millora dels mecanismes interns necessaris per garantir el seu ple exercici.

Mentre la Constitució Espanyola recull els drets fonamentals i les llibertats públiques, la normativa que conforma el règim local, destacant principalment la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, proclama tot un catàleg de drets dels ciutadans i ciutadanes, a la vegada que imposa a l'Administració l'obligació d'adoptar les mesures oportunes per tal de remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o retardin l'exercici dels drets del interessats o el respecte als seus interessos legítims.

Dins d'aquest marc legal, l'Ajuntament de Terrassa ha fet i fa un constant esforç per avançar en eficàcia, eficiència i qualitat dels serveis que presta als ciutadans i ciutadanes, a l'hora que avança en la implementació de mecanismes que garanteixin i salvaguardin l'exercici dels drets de cadascun dels ciutadans, essent el darrer exemple d'aquesta actuació l'aprovació, amb la denominació de "Cartes de Compromisos amb les Persones", de les cartes de serveis municipals, que recullen els compromisos de serveis i habiliten mecanismes per tal que la ciutadania pugui traslladar les seves queixes o suggeriments als òrgans de govern municipals.

Amb l'ànim d'aprofundir en l'establiment de mecanismes de defensa dels drets de la ciutadania, l'Ajuntament de Terrassa considerarà necessari avançar amb la creació d'instruments que ajudessin a les ciutadanes i ciutadans davant situacions de conflicte i/o controvèrsia entre aquests i l'administració municipal, acordant la creació d'una Comissió d'Estudi, amb representants de tots els grups polítics municipals, per tal d'analitzar la possibilitat i conveniència de crear la figura del Defensor del Ciutadà.

Aquesta voluntat entronca de manera adequada amb el marc legal creat per la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició, que per a totes aquelles qüestions que no hagin de ser objecte d'un procediment especialment regulat, crea instruments per possibilitar a qualsevol persona natural o jurídica, prescindint de la seva nacionalitat, traslladar a l'Administració suggeriments, iniciatives, informacions i/o expressar queixes, en defensa dels seus interessos legítims, amb una regulació caracteritzada per la seva senzillesa i antiformalisme.

Aquesta possibilitat que atorga l'exercici del Dret de Petició cal complementar-la amb altres mecanismes que afavoreixin la resolució de les peticions dels ciutadans i ciutadanes quan aquestes donen lloc a conflictes administratius com a conseqüència de pretensions enfrontades. Avui dia, les possibilitats d'enfortir els instruments de defensa i garantia dels drets dels ciutadans i ciutadanes, han donat un pas més al front, com a conseqüència de la Llei 21/2002, de 5 de juliol, que faculta als ajuntaments de Catalunya per introduir en l'àmbit municipal la figura del síndic o síndica de greuges, amb la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi. Regulació que es recull als articles 48 i 59 del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.



Aquest marc, que es configura per la voluntat de l'Ajuntament de Terrassa d'avançar en la protecció dels drets dels ciutadans i ciutadanes, i les previsions legals vigents avui dia, ens porten en aquest moment a l'aprovació del present Reglament que, més enllà de limitar-se a millorar els mecanismes actualment existents per promoure cada cop més una major participació de la ciutadania en la seva administració més propera, augmenta les possibilitats de defensa dels drets fonamentals i llibertats públiques, i introdueix mecanismes de conciliació, de mediació, i també possibilitat d'arbitratge, quan aquesta participació comporti situacions de conflicte com a conseqüència d'existir pretensions enfrontades.

Capítol I . Disposicions generals

Article 1 . La Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa

Amb la denominació de "Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa", es crea un òrgan Institucional, d'acord amb el que preveuen els articles 46 i 56 de la Llei Municipal i del Règim Local de Catalunya, encarregat de vetllar pels drets i llibertats dels ciutadans i ciutadanes de Terrassa, en les seves relacions amb l'Ajuntament, o amb els seus organismes autònoms i empreses dependents (en endavant "Organització Municipal"), dins l'àmbit de competències i en la forma que es regula en el present Reglament.

Article 2 . Principis d'actuació

La Sindicatura Municipal desenvoluparà les seves funcions amb respecte als principis, garanties i terminis previstos en el present Reglament i en la Llei de Règim Jurídic i de Procediment Administratiu Comú, amb independència i objectivitat absolutes, i sense cap sotmetiment a mandats imperatius ni a instruccions jeràrquiques.

Totes les actuacions de la Sindicatura Municipal són gratuïtes per als interessats, i no és preceptiva l'assistència amb Advocat/da ni Procurador/a.

Article 3 .Recursos a disposició de la Sindicatura

1. En tot allò que la Sindicatura pugui precisar per al correcte desenvolupament de les seves funcions, podrà requerir del conjunt de l'Organització Municipal, la col·laboració i l'auxili necessaris, que se li hauran de facilitar amb caràcter preferent i urgent.
2. El càrrec de Síndic/a té caràcter gratuït, si bé s'indemnitzarà al seu titular per les despeses ocasionades que siguin inherents a l'exercici del mateix.

Capítol II . De l'elecció, nomenament, mandat i cessament

Article 4 . Elecció i nomenament

1. El síndic o síndica municipal de greuges és escollit pel Ple de l'Ajuntament, a proposta de l'Alcalde i escoltada prèviament la Junta de Portaveus, d'acord amb el procediment següent:
 - 1.1. L'Alcalde, procurant el consens previ i la unanimitat de tots els grups polítics municipals, presentarà a l'Excm. Ajuntament en Ple el candidat o la candidata al càrrec, amb un mes d'antelació a l'expiració del mandat que estigui en curs, o en el termini màxim d'un mes a partir del moment que estigui vacant el càrrec en la resta de supòsits de cessament previstos en aquest Reglament.
 - 1.2. Proposada la candidatura, resultarà elegida si obté la majoria de les tres cinques parts dels membres de dret que integren la Corporació Municipal, en primera votació.
 - 1.3. En cas de no assolir-se la dita majoria qualificada, i dins del termini dels dos mesos següents, es procedirà novament d'acord amb el que preveuen els paràgrafs anteriors, essent suficient en aquest cas l'assoliment de la majoria absoluta dels membres de dret que integren la Corporació per a la vàlida elecció del candidat/a.



2. Realitzada l'elecció, i en compliment de l'acord adoptat, correspon a l'Alcalde nomenar el síndic o síndica municipal de greuges de Terrassa, així com l'assignació de mitjans i recursos que en el seu cas siguin precisos i d'acord amb les previsions pressupostàries.

Article 5 .Requisits per a l'exercici del càrrec

Per ser proposat i, en el seu cas, elegit per al càrrec de Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa, s'han de complir les condicions següents:

- a) Ésser major d'edat i gaudir del ple ús dels drets civils i polítics.
- b) Tenir la condició política de català, i ser veí o veïna de Terrassa.

Article 6 . Incompatibilitats

1. La condició de Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa és incompatible amb:

- a) Qualsevol mandat representatiu de naturalesa pública.
- b) Qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Organització Municipal.
- c) L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.
- d) Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti relació amb l'Organització Municipal.

2. Donat el cas que la incompatibilitat sigui sobrevinguda una vegada hagi pres possessió del càrrec, s'entendrà que hi renuncia amb efectes de la mateixa data que s'hagi produït.

Article 7 .Durada del càrrec

El/la Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa exercirà les funcions del càrrec durant un període de cinc anys, i pot ésser reelegit/da per un nou període d'igual duració, finalitzat el qual no podrà ésser designat per al període immediat.

Finalitzat el període pel qual fou nomenat, i en cas que no hagi estat designat encara el seu successor, continuarà exercint les funcions del càrrec fins que aquella designació es produeixi.

Article 8 . Substitucions del titular de la Sindicatura

A proposta de la Sindicatura, i prèvia consulta a la Junta de Portaveus, l'Alcalde podrà nomenar un/a Adjunt/a, per tal que substitueixi al titular en l'exercici de les seves funcions en supòsits d'impossibilitat temporal. Aquest nomenament es ratificarà per l'Excm. Ajuntament en Ple, per tal que consideri la seva confirmació o el revocui.

Article 9 .Cessament

1. El/la Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa cessarà per alguna de les següents causes:

- a) Per finalització del termini pel qual fou nomenat.
- b) Per renúncia.
- c) Per mort o per incapacitat sobrevinguda.
- d) Per condemna ferma per delictes dolós.
- e) Per actuar amb notòria negligència en el compliment de les obligacions i deures del càrrec.



- f) Per la pèrdua dels requisits de l'article 5.
3. La vacant en el càrrec es declararà per l'Alcalde, excepció feta del supòsit previst a l'apartat e) anterior, que haurà de ser apreciat, previ informe de la Junta de Portaveus, pel Ple Municipal, amb els vots a favor de la totalitat dels membres en primera votació, amb el vot a favor de les tres cinquenes parts en segona votació, en ambdós supòsits referits a la totalitat dels membres de dret que componen la Corporació.

Capítol III . Àmbit d'actuació i dret d'accés a la sindicatura

Article 10 .Àmbit d'actuació

1. L'àmbit d'actuació de la Sindicatura Municipal de Greuges s'estableix en el coneixement d'aquelles peticions que versin sobre qualsevol assumpte o matèria que sigui competència de l'Organització Municipal, amb independència que afectin exclusivament al peticionari o sigui d'interès col·lectiu o general. S'exceptuen:
- a) Aquelles actuacions, queixes o suggeriments, per a la satisfacció de les quals l'ordenament jurídic estableixi un procediment específic diferent.
 - b) I aquelles que es presentin després d'un any a partir del moment en que l'interessat tingués coneixement dels fets objecte de la mateixa.
2. Principalment, seran objecte de tramitació per part de la Sindicatura Municipal de Greuges:
- a) Els greuges que tinguin com a origen actuacions realitzades per l'Organització Municipal i que afectin els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania reconeguts en el Títol I de la Constitució.
 - b) Les reclamacions i/o queixes presentades per entendre que s'han vulnerat els drets dels ciutadans i ciutadanes previstos a la Llei 30/1992, de règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
 - c) També seran objecte de tramitació conforme a les presents normes, aquelles reclamacions i/o queixes presentades per entendre que s'han incomplert els compromisos adquirits per l'Organització Municipal a les Cartes de Serveis.
 - d) Per altres supòsits.

Article 11 .Titulars del dret d'accés a la Sindicatura

La Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa actuarà únicament a instància de part, i s'hi podrà adreçar, per sol·licitar la seva actuació, tota persona natural o jurídica, en defensa dels seus interessos legítims en front l'actuació de l'organització municipal, sense cap mena de restricció. No podran constituir impediment per accedir-hi la nacionalitat, residència, sexe, minoria d'edat, la incapacitat legal del subjecte, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió o, en general, qualsevol relació especial de subjecció o dependència d'una Administració o Poder públic, llevat d'aquelles persones amb dependència funcional o laboral de la pròpia Organització Municipal en qüestions referents a l'àmbit de les relacions estatutàries, laborals o de servei.

Capítol IV. Del procediment

Article 12. Presentació del greuge

La presentació de greuges mitjançant la utilització del correu ordinari, de qualsevol mitjà informàtic o telemàtic, o de forma presencial, directament a la Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa, serà el sistema preferent que s'utilitzarà per a l'accés a la Sindicatura, independentment que els ciutadans i ciutadanes puguin fer servir qualsevol altre sistema prevista legalment.

En tot cas per a la presentació del greuge es tindran en compte els següents extrems:

1. El greuge l'ha de presentar signat la persona interessada, amb indicació del seu nom, cognoms i domicili, en escrit raonat, així com de tots els antecedents que consideri oportuns per tal de tramitar la petició.



2. La tramitació interna de les peticions seguirà un tractament uniforme que garanteixi la seva ràpida resolució. Per aquest motiu, un cop presentades hauran de trametre's de forma immediata a la Sindicatura.
3. Pel que fa a la presentació de les peticions previstes en aquestes normes, els serveis municipals hauran de tenir presents les següents prescripcions:
 - a) Tots els serveis municipals d'atenció al públic, ja siguin presencials o a distància, disposaran d'impresos específics diferenciats per facilitar la presentació de les peticions, d'acord amb l'imprès normalitzat que a aquest efecte s'elabori.
 - b) Els empleats adscrits als diferents serveis d'atenció al públic hauran d'auxiliar en la formulació i constància de les peticions, si existeix requeriment de l'interessat en aquest sentit, que es limitarà a signar la mateixa com a mostra de conformitat.
 - c) També es tramitaran conforme el que estableixen les presents normes aquelles peticions que, havent-se cursat sense subjecció a l'imprès especificat anteriorment, reuneixin tots els requisits que s'indiquen.
 - d) Presentat l'escrit de petició, es procedirà al seu enregistrament d'entrada, lliurant-se el corresponent rebut a l'interessat.
 - e) En el cas que l'escrit de petició s'hagi presentat fent servir bústies que amb aquest objectiu es puguin instal·lar, la recollida d'aquests escrits es realitzarà directament per la Sindicatura, que procedirà al seu enregistrament d'entrada.

Article 13 . Avís de recepció

1. Una cop registrades les sol·licituds, i en el termini màxim de deu dies des de la presentació de l'escrit, la Sindicatura comunicarà al presentant la recepció del mateix i l'inici de les actuacions o, en el seu cas, la seva desestimació motivada. En tot cas, la Sindicatura rebutjarà la tramitació de les peticions que estiguin fora del seu àmbit d'actuació, i específicament les següents:
 - a) Les que es presentin de forma anònima.
 - b) Les que denotin una manifesta mala fe.
 - c) Les que estiguin mancades de fonament o de pretensió.
 - d) Les que no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament o dels organismes i empreses d'ell depenents.
 - e) Les que hagin estat objecte o estiguin pendents de resolució judicial.
 - f) Aquelles que requereixen per a la seva tramitació i resolució la personació no acceptada d'altres ciutadans.
2. Si el greuge té el seu origen en l'actuació d'altres administracions públiques diferents de la municipal, la Sindicatura procedirà a donar trasllat del mateix al Síndic de Greuges de Catalunya i/o al Defensor del Poble, segons correspongui, comunicant-ho als interessats.

Article 14 .Millora de la sol·licitud

La Sindicatura podrà requerir al peticionari/a l'aportació d'aquelles dades o documents complementaris que obrin en el seu poder i que resultin estrictament imprescindibles per tramitar la petició. La no aportació d'aquestes dades i documents no determinarà per si sola la inadmissibilitat de la petició, sense perjudici dels efectes en la contesta que finalment s'adopti.



Article 15. Tramitació per la Sindicatura

1. Admesa la petició per la Sindicatura, aquesta promourà l'oportuna investigació sumària i informal per a l'esclariment dels supòsits de la mateixa. La dita investigació podrà incloure si ho considera oportú, la convocatòria al peticionari en audiència especial, per tal de conèixer millor i aprofundir en els motius de la seva petició.
2. En qualsevol cas, es donarà compte del contingut substancial de la sol·licitud al departament, organisme, entitat o dependència de l'Organització Municipal que pugui resultar afectat, per tal que en el termini de 15 dies hàbils, prorrogables a judici de la Sindicatura d'acord amb les circumstàncies de cada cas, elabori i presenti un informe escrit sobre els fets que sustentin la sol·licitud.
3. Si la petició que es tramita afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Organització Municipal, al mateix temps que es realitza l'actuació prevista al paràgraf anterior, la Sindicatura comunicarà aquesta circumstància al respectiu cap de personal, i requerirà la persona afectada per tal que en el termini que a l'efecte determini, i que mai serà inferior a deu dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte d'investigació, i per tal que aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sens perjudici d'aquesta actuació, la Sindicatura podrà requerir la persona afectada per tal que comparegui a informar.

Article 16 .Pautes que regeixen l'actuació investigadora de la Sindicatura

La Sindicatura té dret a obtenir els antecedents, les dades i informacions que es trobin en poder dels serveis de l'Organització Municipal i resultin necessaris per al desenvolupament de la seva funció, i la seva actuació investigadora es regirà per les següents pautes:

- a) El dret d'accés a la informació s'exercirà procurant no afectar l'eficàcia del funcionament dels serveis públics.
- b) La Sindicatura té el deure de guardar reserva en relació amb les informacions que se'l pugui facilitar per fer possible el desenvolupament de la seva funció, singularment de les que han de servir d'antecedents per a decisions que encara restin pendents d'adopció, així com per evitar la reproducció de la documentació que se'l pugui facilitar, en original o còpia, per al seu estudi.
- c) La Sindicatura haurà de respectar la confidencialitat de la informació a què tingui accés per raó del càrrec si el fet de publicar-ho pot perjudicar els interessos públics o de tercers.

Article 17 . Suspensió i arxiu de les actuacions

La Sindicatura Municipal de Greuges haurà de suspendre la tramitació i arxivar les actuacions davant les situacions que seguidament s'indiquen:

- a) Si en el transcurs de les investigacions observés indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció disciplinària. En aquest cas suspendrà la tramitació i proposarà l'inici de l'expedient disciplinari oportú.
- b) Si en el transcurs de les investigacions observés indicis que s'han produït conductes delictives. En aquest cas ho comunicarà a l'Alcalde, que adoptarà les mesures establertes a la normativa que sigui d'aplicació.
- c) Si un cop iniciada la tramitació s'iniciés un procediment en l'àmbit judicial en base als mateixos fets que motivaren la petició.

Article 18 .Termini per resoldre la petició

La Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa vindrà obligada a resoldre i a notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data presentació de la sol·licitud.



Article 19 . Resolució de la sol·licitud

En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'una sol·licitud, i en cas de considerar que ha existit un greuge per a l'interessat, la Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa podrà:

- a) Formular, en el seu cas, a les autoritats i al personal de l'Organització Municipal, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui, que en cap cas tindrà caràcter executiu i no podran modificar per si mateixes actes o resolucions administratives.
- b) Si en la investigació d'un greuge o d'un expedient considera que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesioni alguns dels drets dels ciutadans, podrà recomanar a l'òrgan competent les mesures o els criteris que consideri adequats implementar per a l'adequació dels mateixos.
- c) D'altra banda, la Sindicatura també podrà fer propostes de terminacions convencionals d'aquests procediments, mitjançant actuacions de conciliació mediació entre el peticionari i l'administració sempre que no siguin contraris a l'ordenament jurídic ni tractin sobre matèries no susceptibles de transacció, i tinguin per objecte satisfer l'interès públic. Aquesta possible actuació sempre tindrà en compte els estrictes límits que les lleis imposen a l'autonomia de la voluntat administrativa.

Article 20 . Notificacions de les Resolucions adoptades

La Sindicatura informará en cada cas del resultat de les investigacions, fins i tot en el cas de suspensió i arxiu de les seves actuacions, a l'interessat i a les persones i els serveis de l'Organització Municipal afectats.

Capítol V. De les relacions amb el ple de l'Ajuntament

Article 21 . Informes i Memòria d'activitats

1. La Sindicatura Municipal informará semestralment al Ple de l'Ajuntament, a través de la Junta de Portaveus, de les sol·licituds tramitades i de l'estat de les mateixes. També podrà presentar-li informes amb caràcter extraordinari, quan ho requereixi la urgència o importància dels fets que motiven la seva intervenció.
2. Anualment, dins del primer trimestre de cada any, la Sindicatura Municipal lliurarà a la Junta de Portaveus una memòria d'activitats derivades de la seva actuació, per tal que sigui elevada al Ple de l'Ajuntament.

La dita memòria d'activitats, que no haurà de contenir dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en els procediments, haurà de comprendre, com a mínim, la informació següent:

- a) El nombre i mena de greuges que han estat presentats.
- b) Els que han estat acceptats per a la seva tramitació, indicant els que encara estan en procés d'investigació, i els que ja han obtingut una resolució.
- c) Els que han estat rebutjats per a la seva tramitació, indicant la mena de greuge i el motiu del rebuig.
- d) Relació d'advertències, recomanacions, suggeriments i recordatoris realitzats, i mena de greuges que l'han promogut.
- e) Indicació de propostes de terminacions convencionals realitzades, i mena de greuges en què s'han promogut.



DISPOSICIONS COMPLEMENTÀRIES

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Els preceptes d'aquest Reglament que, per sistemàtica normativa, incorporen aspectes de la legislació estatal o autonòmica, s'entén que són automàticament modificats en el moment en què es produeixi la seva revisió. En el supòsit de modificacions, continuaran vigents aquells preceptes que siguin compatibles o permetin una interpretació harmònica amb el nou marc normatiu, mentre no hi hagi adaptació expressa aprovada per l'Excm. Ajuntament en Ple.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

Els òrgans de contractació de l'Organització Municipal, incorporaran en els plecs de clàusules i contractes que es formalitzin, aquelles disposicions que permetin l'aplicació del que preveu el present Reglament, davant contractes l'execució dels quals pugui provocar la presentació de queixes per part de la ciutadania.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Per a l'elecció i nomenament, per primer cop, de la Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa, l'Alcalde, escoltada la Junta de Portaveus, proposarà a l'Excm. Ajuntament en Ple el candidat o la candidata per a l'exercici del càrrec, en el ple municipal que es realitzi un cop transcorreguts trenta dies des de l'entrada en vigor del present Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entrarà en vigor passats quinze dies des de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província, i romandrà vigent fins que es produeixi la seva modificació o derogació.