

Instrucció 2/2009, de 8 de gener, de regulació de la gestió de suggeriments, agraïments i queixes en l'àmbit de la Direcció General de la Policia.**Sumari**

0. Introducció	1
1. Objecte.....	3
2. Àmbit d'aplicació	3
3. Procediment aplicable	3
4. Procediment aplicable als suggeriments, agraïments i queixes que afectin als serveis policials	3
5. Procediment aplicable als formularis de suggeriments, agraïments i queixes que arribin telemàticament a través de la bústia corporativa	4
6. Procediment a seguir en els supòsits en què els formularis de suggeriments, agraïments i queixes arribin a través d'altres canals d'entrada	5
7. Procediment a seguir si la queixa es considera inadmissible.....	6
8. Procediment a seguir si en la presentació d'escrits es detecten duplicitats.....	6
9. Procediment a seguir quan del contingut de l'escrit de queixa es puguin derivar responsabilitats disciplinàries	6
10. Procediment a seguir per a l'arxiu dels suggeriments, agraïments o queixes.....	6
11. Comissió de seguiment i avaluació	7
12. Entrada en vigor	7

0. Introducció

Amb aquesta Instrucció es recullen les directrius establertes, en relació amb el dret de petició i s'estableixen les línies bàsiques per a la implantació d'un nou sistema de gestió de suggeriments, agraïments i queixes (SAQ) dels ciutadans a la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra (PG-ME) i la resta de serveis de la Direcció General de la Policia (DGP).

La Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya, en el seu article 34 estableix que els ciutadans "poden dirigir a les autoritats de seguretat les queixes i les peticions que creguin oportunes sobre la prestació dels diversos serveis de seguretat i l'actuació dels agents", és per això que es fa necessari impulsar un nou sistema de gestió i tramitació de peticions dels ciutadans que sigui homogènia arreu de tot el territori de Catalunya.

El dret de petició pot tenir per objecte qualsevol assumpte o matèria comprès en l'àmbit de competències de la DGP i té el seu límit en aquells assumptes que tinguin associat un procediment específic, com iniciatives, informacions, demandes, etc.

En el cas de la PG-ME les peticions poden ser de tres tipus:

Suggeriment: qualsevol proposta, idea o opinió d'un ciutadà per tal de millorar una situació, acció o servei recollit en les competències i funcions de la PG-ME.

Agraïment: qualsevol manifestació de satisfacció d'un ciutadà envers una situació, acció o servei efectuat dins de les competències i funcions de la PG-ME.

Queixa: qualsevol manifestació d'insatisfacció d'un ciutadà envers una situació, acció o servei efectuat dins de les competències i funcions pròpies de la PG-ME.

Aquestes peticions s'han de formalitzar per escrit mitjançant el formulari normalitzat VAR34 de suggeriments, agraïments i queixes que està disponible a la pàgina web de la DGP, a la intranet corporativa, a totes les dependències policials, a l'oficina de registre de la Direcció General de la Policia i a totes les oficines de registre del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. No obstant això, cal recordar que no es podrà rebutjar una queixa pel fet de no utilitzar el formulari normalitzat VAR34.

Quan s'admet a tràmit una petició, s'ha de respondre i notificar la resposta en el termini màxim de 30 dies hàbils ¹a comptar des de la data de la presentació². En qualsevol cas, els membres de la PG-ME que hagin d'oferir una resposta poden convocar els peticionaris en audiència si ho consideren oportú, en aquest supòsit s'aturarà el termini de resposta i continuarà després de l'audiència.

En el cas d'un formulari que hi manqui alguna dada bàsica la DGP emetrà una notificació per tal que en un termini màxim de 15 dies, a comptar des de l'endemà de la notificació del requeriment, es facin les esmenes pertinents. Si aquestes esmenes no es fan en el termini expressat s'entendrà que el peticionari desisteix del seu suggeriment, agraïment o queixa i s'arxivarà.

D'altra banda, s'ha creat el formulari VAR34b que és un document normalitzat, que recull la causa i el motiu de l'escrit i que han de formalitzar els agents policials que iniciïn la gestió de la queixa.

A més, per tal de disposar d'una eina de control i gestió eficaç i àgil en el procés de tramitació de les peticions s'ha dissenyat una nova aplicació informàtica de gestió de suggeriments, agraïments i queixes.

Les principals funcions d'aquesta aplicació informàtica són:

- El registre de totes les peticions rebudes a la Direcció General de la Policia (DGP) en relació amb els serveis policials.
- Ajuda als usuaris en la tramitació de les peticions, ja que el mateix sistema defineix les fases en les quals s'estructura cada tràmit de la gestió.
- Millora el control sobre l'estat de cadascuna de les peticions presentades.
- Permet l'accés a la informació en funció de la dependència orgànica dels usuaris.
- Permet una explotació estadística de les dades introduïdes.
- Permet detectar duplicitats en la recepció i tramitació de les peticions.

Aquesta Instrucció estableix, doncs, els procediments a seguir en la gestió de la tramitació de les peticions, alhora que fixa de manera precisa i uniforme les responsabilitats de cada tràmit.

¹ Són dies hàbils tots els dies excepte dies declarats festius i diumenges (art. 48 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de regim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú)

² En el cas d'escrits que hagin de ser traduïts, aquest termini es computarà des de la data que es disposi de la traducció.

De conformitat amb les competències que m'atorga l'article 133.c) del Decret 243/2007, de 6 de novembre, d'estructura del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, dicto les normes següents:

1. Objecte

Aquesta Instrucció té per objecte la regulació de la tramitació de les peticions que arribin a la DGP relacionades amb els suggeriments, agraïments i queixes que formulen els ciutadans sobre els serveis prestats per la PG-ME o les unitats administratives.

2. Àmbit d'aplicació

Aquesta Instrucció és d'aplicació a totes les unitats policials i administratives de la DGP.

3. Procediment aplicable

El marc normatiu aplicable és:

- Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició
- Decret 324/2001, de 4 de desembre, sobre les relacions entre els ciutadans i l'Administració de la Generalitat de Catalunya a través d'Internet.
- Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- 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.
- Decret 243/2007, de 6 de novembre, d'estructura del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
-

4. Procediment aplicable als suggeriments, agraïments i queixes que afectin als serveis policials

4.1 Registre

La recepció d'una àrea bàsica policial (ABP) o comissaria de districte (CD) és la responsable de registrar els escrits de les persones que volen formular un suggeriment, agraïment o queixa en una dependència policial.

Quan es lliuri un formulari de suggeriment, agraïment o queixa (VAR34) en una dependència policial la persona que rep el formulari consultarà al Nucli Informàtic Policial (NIP) les dades identificatives de qui ho presenta.

S'ha de tenir en compte que la persona que presenta l'escrit pot no ser el promotor de la queixa, doncs pot tractar-se d'un familiar o una tercera persona, fet que no impedeix la seva admissió.

Fases de registre d'un formulari VAR34:

- Comprovació de les dades bàsiques que permeten comunicar-se amb la persona que lliura l'escrit.
- Registre de recepció de l'escrit a l'aplicació informàtica.
- Assignació d'un número de registre i de la data en l'original i lliurament d'una còpia a la persona que hagi presentat l'escrit, com a justificant de recepció.

A partir d'aquesta data s'iniciaran els terminis de tramitació de la queixa o petició.

Després de lliurar la còpia a la persona interessada, es trameta la queixa o petició a l'Oficina de Suport de la mateixa comissaria, que és l'òrgan responsable de la seva gestió.

4.2 Gestió de suggeriments, agraïments i queixes

Quan l'Oficina de Suport (OS) rebí un formulari de suggeriments, agraïments i queixes comprovarà i completarà, si escau, el registre realitzat per a la recepció de l'ABP o CD a l'aplicació informàtica i efectuarà els següents tràmits:

- a) Omplirà el formulari VAR34b amb la causa i el motiu de la queixa. Aquest formulari sempre anirà adjunt a l'escrit presentat pel/per la ciutadà/ana.
- b) Introduirà a l'aplicació informàtica les dades del dos formularis
- c) Trametrà tota la documentació de manera immediata (escanejada i en format PDF) a l'Àrea d'Oficina Tècnica (AOT) de la Comissaria General de Planificació i Organització a l'adreça de correu itpg6720@gencat.cat
- d) En el supòsit que no es disposi de la possibilitat de escanejar la documentació s'enviarà al número de fax 93 495 97 60. En aquest cas s'haurà d'enviar un missatge a l'adreça de correu itpg6720@gencat.cat informant de la tramesa a través del fax.

L'AOT podrà sol·licitar directament a les unitats afectades, o bé una proposta de resposta, o bé la informació i les gestions necessàries per a la seva elaboració, en el termini i el format que cregui més convenient segons la naturalesa del suggeriment, agraïment o queixa i del compliment dels terminis de resposta.

4.3 Resposta

Totes les respostes seran emeses per l'AOT en el termini màxim de 30 dies hàbils. L'escrit de resposta haurà d'anar signat pel director general de la Policia. En cap cas no es podrà donar resposta als ciutadans de forma directa des del servei receptor del suggeriment, agraïment o queixa.

5. Procediment aplicable als formularis de suggeriments, agraïments i queixes que arribin telemàticament a través de la bústia corporativa

L'AOT és l'òrgan responsable de la gestió de la bústia corporativa en aquest àmbit d'actuació. Aquesta bústia es considera vàlida per rebre telemàticament els formularis de suggeriments, agraïments i queixes dels ciutadans.

Quan l'AOT rebí un escrit de suggeriment, agraïment o queixa a la bústia corporativa serà la responsable del seu registre, gestió, tramitació i comunicació al/a la ciutadà/ana. Per tant, comprovarà les dades bàsiques que permetin comunicar-se amb la persona que lliura l'escrit.

Es registrarà la recepció de l'escrit a l'aplicació informàtica, s'assignarà el número de registre i la data en l'original de l'escrit i es retornarà el formulari, a través de correu electrònic com a document adjunt (escanejat en format PDF), a la persona que hagi enviat l'escrit. Aquest correu tindrà valor de justificant de recepció.

A partir d'aquesta data s'iniciaran els terminis de tramitació del suggeriment, agraïment o queixa.

6. Procediment a seguir en els supòsits en què els formularis de suggeriments, agraïments i queixes arribin a través d'altres canals d'entrada

6.1 Procediment a seguir si el canal d'entrada és la secretaria del director general de la Policia

Si l'entrada del suggeriment, agraïment o queixa és a través de la secretaria del director general de la Policia, l'AOT és la responsable del registre, gestió i tramitació de la petició.

En aquests casos l'AOT farà els tràmits recollits a l'apartat 5 d'aquesta Instrucció.

6.2 Procediment a seguir si el canal d'entrada és una regió policial, comissaria general, subdirecció o altres serveis de la DGP

En aquest supòsit es seguirà els tràmits recollits a l'apartat 4 d'aquesta Instrucció.

6.3 Procediment a seguir si el canal d'entrada és un canal telemàtic d'altres organismes d'atenció al ciutadà de l'Administració de la Generalitat.

Les peticions presentades mitjançant canals telemàtics a altres organismes d'atenció ciutadana, entitats i serveis de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (Infocat, trànsit, bústia del/de la conseller/a del Departament, etc.) que fan referència a competències i funcions pròpies de la PG-ME, també són trameses per part d'aquest organisme a la bústia corporativa mossos@gencat.net.

En aquests casos, els gestors de la bústia corporativa, l'AOT, en un termini màxim de 10 dies, enviaran un missatge electrònic a la persona interessada que ha realitzat el suggeriment, agraïment o queixa, informant-la de què la temàtica de la qual tracta la seva queixa és competència de la PG-ME i que serà aquest cos policial qui li donarà resposta. Si en aquesta queixa hi manquen les dades bàsiques necessàries per donar-li tràmit, en el missatge electrònic que s'envia al/a la ciutadà/ana se li demanarà que, mitjançant el formulari disponible a la pàgina web de la PG-ME, informi d'aquestes dades.

D'aquest missatge s'envia còpia a l'organisme, entitat o servei que va trametre la queixa en primera instància i que va informar de l'assumpció de la responsabilitat de la gestió del suggeriment, agraïment o queixa per part de la PG-ME.

En aquests casos l'AOT farà els tràmits recollits a l'apartat 5 d'aquesta Instrucció.

En cap cas enviarà còpia a l'organisme, entitat o servei, de la resposta final que s'ofereixi a la persona interessada ja que aquest document pot contenir dades de caràcter personal i confidencial a les que només pot accedir la persona interessada afectada.

6.4 Procediment a seguir si una nota de premsa fa referència a una queixa per una actuació d'un servei policial de la PG-ME.

L'AOT, en coordinació amb l'Àrea de Comunicació (AC), serà la responsable de la gestió i tramitació del suggeriment, agraïment o queixa.

En aquests casos l'AOT farà els tràmits recollits a l'apartat 5 d'aquesta Instrucció.

Finalment, trametrà la resposta al ciutadà afectat o, si es considera oportú, l'Àrea de comunicació emetrà un comunicat de premsa.

6.5 Procediment a seguir si el motiu del suggeriment, agraïment o queixa no correspon a un servei policial de la DGP

El registre a l'aplicació SAQ el farà la unitat competent que hagi rebut el formulari o escrit, en funció del canal i la via d'entrada. Els gestors d'aquesta petició formalitzaran el VAR34b i traslladaran tot l'expedient a l'AOT per tal que es responsabilitzin de la seva gestió.

L'AOT comunicarà a la persona interessada la carta de resposta i enviarà còpia al servei de referència.

7. Procediment a seguir si la queixa es considera inadmissible

Els escrits rebuts poden ser considerats inadmissibles si es donen els supòsits establerts a l'art. 8 de la Llei orgànica 4/2001:

- si l'objecte de l'escrit és aliè a les atribucions i competències de la DGP.
- si la resolució dels escrits està emparada per un procediment específic.
- si és objecte d'un procediment parlamentari, administratiu o judicial, mentre no hi hagi acord o resolució en ferm.

És responsabilitat de l'AOT la declaració d'inadmissibilitat que serà sempre motivada i haurà d'acordar-se i notificar-se a la persona interessada en els 30 dies hàbils següents al de la presentació de l'escrit.

8. Procediment a seguir si en la presentació d'escrits es detecten duplicitats

Per tal d'identificar duplicitats i d'evitar que es donin respostes contradictòries des de diferents unitats, sempre s'introduiran les dades bàsiques de la persona que inicia el procés del suggeriment, agraïment o queixa a l'aplicació informàtica per tal de detectar duplicitats.

9. Procediment a seguir quan del contingut de l'escrit de queixa es puguin derivar responsabilitats disciplinàries

Si del contingut de la queixa es deriva una possible infracció sobre el règim disciplinari per part dels agents de la PG-ME, la pròpia unitat receptora de l'escrit podrà instar, pels conductes reglamentaris establerts, que els fets arribin a coneixement de la Divisió d'Afers Interns (DAI).

En cas que l'AOT detecti queixes susceptibles d'una eventual responsabilitat disciplinària, la CGPO ho posarà en coneixement de la Subdirecció Operativa de la Policia, de la Divisió d'Informació i de les Àrees de Comunicació i de Protocol als efectes oportuns, quan faci referència a unitats policials que en depenen.

10. Procediment a seguir per a l'arxiu dels suggeriments, agraïments o queixes.

Cadascuna de les dependències policials arxivarà els documents originals rebuts.

11. Comissió de seguiment i avaluació

Es crea una comissió que té com a finalitat fer el seguiment i avaluació del funcionament del SAQ de forma periòdica. En base a la informació i explotació obtinguda del SAQ, aquesta comissió podrà proposar millores del sistema i la implantació de mesures que corregeixin les disfuncions detectades a través de les queixes.

Formaran part d'aquesta comissió:

- El/la cap de l'Àrea d'Oficina Tècnica
- El/la cap de l'Àrea Tècnica de Coordinació i Suport
- El/la cap de la Divisió Tècnica de Seguretat Ciutadana
- Un/una comandament territorial designat/ada per la Subdirecció Operativa de la Policia
- El/la cap de Servei d'Organització Administrativa
- El/la cap de Servei d'Assessoria Jurídica

L'Àrea d'Oficina Tècnica farà les funcions de secretaria de la comissió i haurà de preparar i distribuir la documentació necessària per a les diferents sessions.

Aquesta comissió es reunirà amb una periodicitat mínima trimestral.

12. Entrada en vigor

Aquesta Instrucció entrarà en vigor l'endemà de la seva signatura.

Barcelona, 8 de gener de 2009

Rafael Olmos i Salaver
Director general de la Policia