

CARTA DE SERVEIS

SINDICATURA DE GREUGES
DE SABADELL



SINDICATURA
DE GREUGES
DE SABADELL

Índex

1	Presentació
2	Qui som?
3	Què fem?
4	Què oferim?
5	Els nostres compromisos de qualitat i els indicadors permesurar-los
6	Normativa reguladora
7	Drets i deures
8	Condicions d'accés
9	Queixes i suggeriments
10	Contacte
11	Altres

1. Presentació

La Sindicatura Municipal de Greuges és una institució al servei de les persones, introduïda al món local català per la Llei 21/2002, de 5 de juliol, amb la voluntat de crear una institució que vetllés per la defensa i protecció dels drets i llibertats de la ciutadania, i supervisés, a aquest efecte, l'activitat o inactivitat 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.

A Sabadell, la figura va ser creada pel Ple Municipal i regulada pel Reglament aprovat pel Ple municipal en data 21 de desembre del 2005 i publicat al BOP núm. 44 de 21 de febrer de 2006.

La raó principal de ser de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell és la incorporació de nous models de gestió pública i d'una nova manera d'entendre la prestació de serveis orientats a les persones i una mirada que transformi i millori l'administració municipal.

La Sindicatura, de conformitat amb les funcions que li atribueix el Reglament vigent, elabora aquesta carta de serveis per donar a conèixer a la ciutadania els serveis que presta i la forma en què ho fa. Així mateix, els compromisos que adopta la institució amb les persones que sol·liciten la seva intervenció d'acord amb els estàndards de qualitat i avaluació.

L'objecte de la carta és donar a conèixer a la ciutadania els serveis que presta la Sindicatura Municipal de Greuges i com ho fa.

2. Qui som?

La Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell està formada pel Síndic/a de Greuges Municipal, nomenat pel Ple de l'Ajuntament de Sabadell per períodes de 5 anys, i un grup de professionals que treballem per garantir la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans de Sabadell, així com de les persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents.

La institució de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell és un òrgan unipersonal, independent i apartidista, complementari de l'administració municipal.

Josep Escartin i Laurito és l'actual Síndic de Greuges de Sabadell.

Correu: sindic@sindicsabadell.cat

3. Què fem?

La Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell té com a funció la protecció i defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania en les seves relacions amb l'Ajuntament de Sabadell, els seus ens dependents, les empreses municipals amb capital total o parcialment públic i aquelles institucions que gestionin tributs o taxes de competència municipal. Supervisant a aquest efecte l'activitat o inactivitat municipal.

- 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 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 l'informe-memòria anual.
- g) El seguiment de les recomanacions emeses pel Síndic o Síndica Municipal de Greuges de Sabadell.
- h) Apropar la institució als ciutadans i ciutadanes a través de visites per la ciutat, personalment o on sigui que calgui.
- i) L'atenció de les sol·licituds d'informació adreçades a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell.
- j) La difusió de les resolucions i publicacions del Síndic o la Síndica de Greuges de Sabadell.
- k) Vetllar perquè l'Ajuntament de Sabadell garanteixi el dret a una bona administració, el dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general, així com a tota la resta de drets que se'n deriven d'aquests.
- l) Elaborar informes sobre el compliment de les resolucions adoptades en l'exercici de les seves funcions i competències.
- m) Suggestir o recomanar, arran de procediments d'investigació, l'aprovació o modificació de disposicions normatives si es considera que poden conduir a un resultat injust o perjudicial per a la ciutadania.
- n) Promoure la conciliació i dur a terme funcions de mediació, sempre dins del seu àmbit competencial i funcional i quan sigui necessari i beneficiós per a totes les parts.
- o) La col·laboració amb altres institucions i entitats, públiques i/o privades, en matèries relacionades amb l'actuació del Síndic o Síndica Municipal de Greuges de Sabadell.
- p) La promoció de la Institució i dels Drets Humans dels ciutadans i ciutadanes.

4. Què oferim?

Assessorament i ajuda a la ciutadania en la defensa i protecció dels drets de les persones en relació amb l'actuació exercida per:

- a) L'Ajuntament de Sabadell i els serveis municipals
- b) Els organismes dependents o vinculats a l'administració municipal
- c) Les empreses municipals de capital total o parcialment públic.

5. Els nostres compromisos de qualitat i els indicadors per mesurar-los.

ENS COMPROMETEM A:	COM HO MESURAREM:
Atenció a la ciutadania	Resposta de les comunicacions dirigides a la Sindicatura no derivades en una queixa en un termini inferior a 15 dies naturals des de la seva recepció
Tramitació de les queixes admeses	Enviament del document acreditatiu de l'admissió en un màxim de 10 dies hàbils des del registre de la queixa
Tramitació de les queixes no admeses	Enviament del document acreditatiu de la no admissió i els motius en un màxim de 10 dies hàbils des del registre de la queixa
Resolució de l'expedient	Emissió de la resolució dins dels 3 mesos a partir de la recepció del preceptiu informe municipal
Comunicació de resposta de l'Ajuntament a la persona interessada	Enviament del document que contingui les respostes a les recomanacions emeses pel Síndic/a en menys de 20 dies hàbils des de la recepció del document

Es determinarà que s'estan complint els estàndards de qualitat determinats en aquest apartat i que, per tant, el servei ofert per la Sindicatura té un nivell òptim quan el percentatge de compliment sigui igual o superior al 80%.

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat

En el cas que s'incompleixin els terminis previstos anteriorment, es crearà l'obligació de prendre mesures de reparació, que poden incloure, entre d'altres, una trucada o un escrit per exposar els motius de l'incompliment, reconèixer-lo o oferir disculpes.

El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es publicaran en el portal de transparència de la Sindicatura de manera actualitzada, garantint la confidencialitat i el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Normativa reguladora

- L'article 30.1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, en tant que regula que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general.
- L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Estableix que "L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament".
- Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell, aprovat definitivament en la sessió plenària del dia 27 de juliol del 2017.
- Principis sobre la protecció i la promoció de la institució del defensor del poble (Principis de Venècia).
- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea.

7. Drets i deures

Drets de les persones davant la Sindicatura

La ciutadania, en la seva relació amb la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell, té dret:

- a) A obtenir informació clara i completa sobre l'actuació de la institució.
- b) A obtenir informació sobre les actuacions desplegades per a la defensa i la protecció dels seus interessos.
- c) A conèixer l'estat del seu expedient, a rebre tots els aclariments que siguin necessaris i a fer el seguiment pertinent de la tramitació del cas.
- d) A una resolució de forma expressa i motivada, escrita en un llenguatge clar i precís i amb resum entenedor sobre l'assumpte objecte de la queixa o, si escau, informació sobre els motius que n'impedeixen la tramitació.
- e) Sol·licitar i obtenir els aclariments que calguin per comprendre les comunicacions que se'ls adrecin.
- f) A conèixer la identitat de la persona que els atén, excepte quan es pugui deduir raonablement que la identificació de la persona responsable pot posar en risc la seva seguretat.
- g) Ser escoltats per la persona referent assignada i rebre un tracte personalitzat.
- h) A rebre assessorament sobre els requisits per presentar una queixa o consulta, amb un llenguatge que puguin entendre independentment de les seves circumstàncies
- i) A ser ateses sense que els calgui demanar cita quan s'adrecin a la institució, existint sempre la opció de demanar cita prèvia.
- j) A presentar queixes quan estimin que l'Ajuntament de Sabadell i els seus ens dependents poden haver vulnerat els seus drets.
- k) A traslladar la queixa o orientar d'aquells assumptes que no siguin competència del Síndic o Sindica de Greuges de Sabadell.
- l) A rebre l'auxili necessari en la redacció de queixes o altres escrits que es dirigeixin a la Sindicatura Municipal de Greuges.
- m) A rebre un justificant de recepció de l'escrit de queixa.
- n) Que es tramitin les queixes d'acord amb el Reglament vigent de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell.

- o) A formular reclamacions i suggeriments amb relació al funcionament de la institució a través de qualsevol mètode dels habilitats a tal efecte.
- p) A ser tractats de manera respectuosa i d'acord amb les seves circumstàncies personals, socials i culturals.
- q) A la protecció de les seves dades personals, de conformitat amb la normativa aplicable.
- r) Que en les comunicacions escrites o verbals s'utilitzi un llenguatge senzill, comprensible i que no sigui sexista o androcèntric, així com a tenir un resum a l'inici de les resolucions.
- s) A rebre una disculpa per escrit davant l'incompliment dels compromisos adquirits d'acord amb el que preveu la Carta de Servei.
- t) Que el llenguatge que utilitzi la Sindicatura tingui present la perspectiva de gènere
- u) A una atenció especialitzada a Infants i Adolescents.
- v) Accedir al fons documentals de la Sindicatura relatiu a la seva queixa sempre que no contingui dades de caràcter personal o confidencial.

Deures de les persones davant la Sindicatura

- a) Tractar les persones de la institució amb respecte i educació.
- b) No discriminar les persones que treballen a la institució pel seu gènere, orientació sexual, edat, ètnia, religió o qualsevol altra circumstància de tipus personal o social.
- c) Mantenir un to cordial amb altres persones interessades en l'atenció presencial, en el cas que es produeixi alguna interacció.

Deures de la Sindicatura envers a les persones

- a) Vetllar pel compliment dels compromisos adquirits a través d'aquesta Carta.
- b) Desenvolupar les seves funcions amb respecte als principis i garanties previstos a la seva normativa de funcionament, en especial al Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell.
- c) Garantir el respecte al principi d'igualtat de tracte i evitar qualsevol discriminació per raó de nacionalitat, edat, sexe, gènere, raça, origen ètnic, religió o creences, com també per qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- d) Actuar de forma imparcial i independent en l'exercici de les seves funcions, sense deixar-se guiar per interessos personals, i abstenir-se 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 del seu entorn proper.

- e) Guardar reserva absoluta dels fets i d'aquella informació de la qual tingui coneixement en l'exercici de les seves funcions.
- f) Promoure la revisió anual de la Carta de serveis i de tots aquells aspectes que són susceptibles de millores en la gestió de la Institució.
- g) Donar comptes al Consell Assessor de la Sindicatura del compliment de la carta anualment i publicar a l'informe/memòria del seu compliment a l'informe anual.

8. Condicions d'accés

Qualsevol persona, física o jurídica, està legitimada per adreçar-se a la institució per tal de presentar una queixa o reclamació, si té un dret o interès legítim en relació amb l'objecte de la queixa.

També qualsevol persona física, jurídica o col·lectiu podrà formular consultes a la Sindicatura Municipal de Greuges relacionades amb l'àmbit d'actuació d'aquesta.

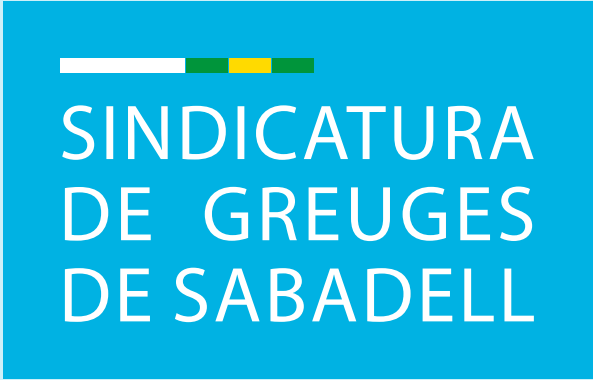
La legitimació activa per actuar davant la institució no podrà ser limitada per cap causa de discriminació, així com tampoc que hi hagi una relació de subjecció o dependència especials respecte d'una administració o poder públic.

Totes les actuacions de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell són *gratuïtes per a les persones interessades*. En l'actuació davant la Sindicatura no és necessària l'assistència de cap professional jurídic.

9. Queixes i suggeriments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, la Sindicatura te els següents canals de contacte:

1. Atenció presencial d'acord amb l'horari d'obertura al públic publicat a la web i a la pròpia oficina.
2. Atenció presencial en centres cívics i/o espais específics habilitats per l'Ajuntament de Sabadell, que seran anunciats prèviament al web de la Sindicatura i mitjançant cartells als barris a visitar.
3. Es podran concertar reunions altres dies i hores fora de l'horari d'obertura de l'oficina, traslladar-se a al domicili de la persona sol·licitant o a qualsevol altre lloc de la ciutat per fer l'atenció sempre que la necessitat ho requereixi i que s'hagi sol·licitat a la Sindicatura.
4. Mitjançant la Seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell amb la presentació d'instància de queixes i suggeriments dirigida a l'Oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell: <https://seu.sabadell.cat/opensiac/action/tramites?method=enter>.



SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL

Contacte

Sindicatura de Greuges de Sabadell

Rambla, 69 (08202 – Sabadell)

Telèfon: 937264211

Lloc web: www.sindicsabadell.cat

Adreça electrònica: oficina@sindicsabadell.cat

Com a clàusula de tancament de la Carta de serveis i del Síndic o de la Síndica Municipal de Greuges de Sabadell: es garanteix el dret de la ciutadania que s'adoptin les mesures disponibles perquè tothom pugui exercir els seus drets en plenitud davant la Institució.

Altres

Els compromisos declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Ajuntament quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir. Si apareixen raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels compromisos declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

La carta de serveis serà avaluada cada dos anys i s'actualitzarà com a mínim cada cinc anys.

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per l'alcaldeessa durant el mes de desembre de 2025 i entrarà en vigor a partir del 1 de gener de 2026.