



ANUNCI

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària que va tenir lloc el 25 d'abril de 2017, va aprovar inicialment, amb el quòrum de la majoria absoluta, el Reglament Orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i comissió de suggeriments i reclamacions. Durant el termini d'exposició pública es van presentar al·legacions i/o suggeriments, que l'Ajuntament Ple en sessió ordinària del 25 de juliol de 2017 va resoldre i va acordar aprovar definitivament, amb el quòrum legal establert, l'esmentat reglament.

En aplicació de l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de Règim Local, es fa públic el text íntegre del Reglament orgànic d'organització i funcionament dels serveis de comunicació municipals de L'Hospitalet de Llobregat, als efectes de la seva entrada en vigor.

El Text íntegre del Reglament definitivament aprovat és el següent:

"REGLAMENT ORGÀNIC DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DAVANT L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT: SÍNDIC/A I COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS.

PREÀMBUL

La reforma de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local per mitjà de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la modernització del Govern Local, va incorporar a l'ordenament jurídic el Títol X que regula el règim d'organització i funcionament dels municipis de gran població, règim especial que s'aplica directament als municipis que compleixen els requisits de l'art. 121 d'aquesta norma bàsica local.

El ple d'aquesta corporació en sessió de 20 de desembre de 2011 va aprovar el Reglament Orgànic del Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el 12 de gener de 2012, el qual determina a l'art. 63 la composició de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, que és un òrgan d'existència obligatòria per als municipis de gran població, de conformitat amb l'art. 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, que



té com a missió la defensa dels drets dels veïns i de les veïnes davant l'administració municipal, atenent especialment a la supervisió de l'activitat de l'administració municipal en relació a les queixes i les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals, així com les recomanacions i els suggeriments en relació al funcionament d'aquests serveis.

Per la seva banda la legislació de règim local de Catalunya determina la possibilitat de la creació de la figura del/de la síndic/a municipal de greuges, dins dels òrgans complementaris de l'administració municipal. Aquesta institució també gaudeix de reconeixement en l'Estatut d'Autonomia de Catalunya quan al seu art. 78.4 reconeix la possibilitat d'establir relacions entre el/la Síndic/a de Greuges de Catalunya i els/les síndics/ques i defensors/es locals.

La figura del/ de la síndic/a de greuges està també contemplada a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, que al seu article XXVII el configura com a mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat. La carta va ser signada públicament i oficial el 18 de maig de 2000 a la ciutat de Saint Denis, i va ser ratificada pel Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, en sessió de 26 de juliol de 2000.

El/La síndic/a esdevé una fórmula democràtica de control de l'activitat de l'administració municipal i la configuració de la seva elecció un mecanisme més de promoció de la democràcia participativa a la ciutat. La seva incorporació suposa un apropament de l'administració a la ciutadania amb l'objectiu de la millora global del funcionament de l'ajuntament i d'una eficaç prestació dels serveis públics.

Ambdues figures, la Comissió prevista a l'art. 132 de la Llei Reguladora de les Bases de Règim Local i el/la síndic/a municipal de l'art. 59 de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, tenen com a missió la defensa dels drets dels/ de les veïns/es davant l'administració municipal, si bé la tradició del dret comparat en el cas dels ombudsman va dirigida a la garantia i prevenció dels drets humans de proximitat.

D'altra banda les novetats que incorporen les recents lleis de transparència i de procediment administratiu envers l'observança dels principis de la bona regulació en l'elaboració de les normes, comporten la necessitat d'efectuar l'avaluació normativa, tant des de la vessant de la seva adaptació als principis de la bona regulació, com de la comprovació de la mesura en que les normes en vigor han assolit els objectius previstos i si estaven justificades i correctament quantificades les carregues i els costos que en elles s'imposen. Aquest reglament, davant la manca de concreció legal en relació a l'administració local, tant de l'òrgan que té la missió d'efectuar aquesta avaluació normativa com del procediment per a la seva aprovació, preveu que sigui la Comissió de Suggeriments i Reclamacions l'òrgan que elabori i tramiti el preceptiu informe d'avaluació normativa.

Per això aquesta norma de caràcter orgànic va dirigida a regular, en l'exercici de l'autonomia de l'organització municipal, la configuració orgànica de la defensa dels drets dels ciutadans i de les ciutadanes en relació al funcionament de l'administració municipal de L'Hospitalet de Llobregat, regulant la figura del/de la Síndic/a, característica del règim local de Catalunya, i la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, òrgan d'existència obligatòria en el règim jurídic de l'organització dels municipis de gran població.



TÍTOL PRELIMINAR.- DISPOSICIONS GENERALS.

Article 1. Objecte i naturalesa jurídica del present reglament.

- a. Aquest reglament té per objecte establir i regular, en exercici de l'autonomia organitzativa d'aquest ajuntament, els òrgans de defensa de la ciutadania del municipi de L'Hospitalet de Llobregat: el/la Síndic/a Municipal de Greuges i la Comissió de Suggestiments i Reclamacions.
- b. Aquests dos òrgans seran els encarregats, dins de l'organització municipal, de la defensa dels drets e interessos dels veïns i els ciutadans i de les veïnes i les ciutadanes davant l'administració municipal. Així mateix exerciran la resta de facultats que li atribueix aquest reglament.
- c. La dotació econòmica necessària per al funcionament d'aquests òrgans municipals comptarà amb una partida específica en el pressupost de l'ajuntament.
- d. El reglament té naturalesa de reglament orgànic i es dicta en exercici de la potestat d'autoorganització municipal, amb la finalitat de desenvolupar les previsions de l'art.132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local i els arts. 48.2, 49 i 59 del Decret Legislatiu 2/2003, d'abril, que aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya i 130 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Article 2. Aplicació e interpretació d'aquest reglament.

- a. L'organització i funcionament del/de la Síndic/a i de la Comissió de Suggestiments i Reclamacions es regirà per les determinacions del present reglament, les quals seran d'aplicació preferent llevat de l'existència de normes de rang superior d'obligat compliment.
- b. Correspon al Ple, prèvia la petició raonada del/de la Síndic/a de Greuges, dictar les instruccions que interpretin, en cas de dubte o discrepància, les disposicions contingudes en el present reglament.

Article 3. Àmbit funcional i territorial.

- a. El present reglament orgànic és d'aplicació exclusiva al/a la Síndic/a de Greuges i a la Comissió de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, i en conseqüència l'àmbit territorial de la seva actuació coincideix amb el terme municipal i l'àmbit funcional amb aquesta administració municipal.
- b. Als efectes de delimitar l'àmbit funcional en aquest reglament, s'entén per administració municipal: els ens que integren el sector públic local de l'ajuntament de L'Hospitalet i el seu sector institucional, així com els organismes, entitats públiques i privades que presten serveis municipals que es concreten a l'art. 6.3 d'aquest reglament.

Article 4. Precisions terminològiques.

Als efectes d'aquest reglament:

- a. Es qualificarà com a greuge qualsevol reclamació relativa al funcionament de l'administració municipal o dels serveis municipals que al·legui en la seva formulació o que s'aprecii en la seva qualificació, que comporta una violació dels drets fonamentals o de les llibertats públiques constitucionalment i estatuària protegides.
- b. S'entendrà com a queixa qualsevol reclamació relativa als retards, les desatencions o les deficiències en el funcionament de l'administració municipal o dels serveis municipals.
- c. S'entendrà per suggestiment qualsevol observació o demanda ciutadana relativa a la millora dels serveis i/o de l'administració municipal.



TÍTOL I.- DEL/DE LA SÍNDIC/A DE GREUGES MUNICIPAL

Article 5. Denominació.

La institució del/de la síndic/a municipal de greuges de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat rebrà la denominació de "Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet".

El/La síndic/a no està subjecte a cap mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia, segons el seu criteri i en els termes recollits en el present reglament.

Article 6. Funcions.

1. Correspon al/a la síndic/a, especialment, la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania del municipi.

2. El/La síndic/a municipal de greuges gaudeix d'autonomia, independència i objectivitat en el compliment de les seves funcions de supervisió de l'administració municipal.

3. A tal efecte podrà supervisar, no tan sols a iniciativa de tercers sinó també per pròpia iniciativa, les accions i omissions relacionades amb l'administració i els serveis municipals que portin a terme els següents ens:

a. L'ajuntament.

b. Els organismes dependents o vinculats a l'administració municipal.

c. Les empreses públiques de capital totalment o parcial municipal que prestin serveis municipals.

d. Les empreses privades que gestionin serveis per compte de l'administració municipal.

e. Les empreses o entitats que rebin subvencions, ajuts o recursos municipals destinats a la prestació d'activitats o serveis municipals.

f. Tots aquells organismes que exerceixin per delegació competències locals, en l'àmbit d'aquesta delegació.

Article 7. Nomenament.

El/la Síndic/a Municipal de Greuges de L'Hospitalet és nomenat pel Ple, prèvia la tramitació del següent procediment:

a. Per mitjà de Decret de l'alcaldia s'iniciarà el procediment per a la designació del/ de la Síndic/a, el qual determinarà el calendari de les actuacions a portar a terme per designar la persona que ha d'ocupar el càrrec. El termini màxim previst per a la tramitació no podrà superar 3 mesos; si bé, podrà ser objecte de pròrroga, per la meitat d'aquest termini, en els supòsits previstos en la legislació de procediment administratiu,

b. Les diferents candidatures es presentaran, dins del termini previst al calendari, en el model aprovat pel ple municipal, junt amb els documents que acreditin que es compta amb l'aval d' almenys 15 entitats. El requisit d'aquest aval no s'exigirà quan el/la candidat/a sigui Síndic/a en exercici i es presenti a la seva reelecció.

c. Seran requisits per acreditar correctament avalada una candidatura:

• Que les entitats que li donen suport figurin inscrites en el registre municipal d'entitats a 31 de desembre de l'any anterior al Decret que inicia el procediment.

• Que aquestes entitats no avalin a més d'una candidatura.

• Que no tinguin la condició de partit polític.

• Que les entitats que avalen la candidatura comptin, en el seu conjunt, amb un número total de socis no inferior a 1.200.

d. L'escrit de presentació de la candidatura, s'acompanyarà també del document acreditatiu de l'acceptació de la persona candidata i del seu currículum, així com de la



resta de documentació destinada a acreditar el compliment dels requisits que per al nomenament com a síndic/a exigeix aquest reglament.

e. Als efectes de donar compliment a la normativa sobre protecció de dades personals, la persona candidata haurà d'omplir un formulari curricular pel qual s'autoritza expressament a fer públiques, per qualsevol mitjà, les dades que s'hi continguin amb la finalitat de tramitar el procediment de designació.

f. Finalitzat el termini de presentació de candidatures, i esmenades, si s'escau, les deficiències, l'alcaldia previ informe vinculant d'idoneïtat de la Junta de Portaveus, dictarà Decret que declararà la llista provisional de les persones candidates admeses a ser nomenades síndic/a, així com aquelles que, motivadament, resultin excloses de la candidatura.

g. La llista provisional es sotmetrà a consulta ciutadana pel termini fixat en el calendari, entre les persones majors d'edat residents al municipi, per mitjà del portal d'internet municipal. Aquest termini no podrà ser superior a 1 mes ni inferior a 15 dies naturals.

h. Transcorregut el termini de consulta ciutadana prevista a l'apartat anterior, les candidatures junt amb el resultat d'aquesta consulta es sotmetran a consideració del plenari del Consell de Ciutat. En aquesta sessió hauran de comparèixer les persones candidates que hauran d'intervenir davant el plenari del Consell als efectes de presentar la seva candidatura, pel ca que alguna d'elles no comparegués a la sessió s'entendrà que renúncia a la seva candidatura. Finalitzades les intervencions les candidatures es sotmetran a votació del plenari del Consell, als efectes de proposar al Ple municipal, per conducte de l'alcaldia, un màxim de 3 persones candidates a ser nomenades Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet.

i. El Ple municipal procedirà, per mitjà de votació nominal i secreta, a designar el/la Síndic/a d'entre la llista de candidats/es proposada pel plenari del Consell de Ciutat. Resultarà designada la persona que obtingui en primera votació el vot favorable de les tres cinquenes parts del número legal dels membres de la corporació. Pel cas que cap dels/de les candidats/es que integren la llista assoleixi aquesta majoria en primera votació, es procedirà en la mateixa sessió, a efectuar una nova votació i resultarà nomenada la persona que obtingui majoria absoluta en aquesta segona votació.

j. Pel cas que com a resultat del procediment anterior, no hagi estat escollida cap de les persones candidates es procedirà a iniciar, en el termini màxim d'1 mes, un nou procediment per a la seva elecció.

Article 8. Duració del càrrec.

a. El mandat de Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet tindrà una durada de cinc anys, a comptar des de la data de l'acord del Ple del seu nomenament. Una mateixa persona no podrà exercir el càrrec més de dos mandats consecutius.

b. Als efectes d'acreditar l'acceptació del càrrec, la persona nomenada compareixerà davant l'alcalde/ssa en el termini màxim de 15 dies hàbils des de la data del seu nomenament per a efectuar la pressa de possessió del càrrec.

c. Finalitzat el termini del mandat el/la Síndic/a continuarà en l'exercici de les seves funcions fins que es produeixi el nomenament d'un nou Síndic/a, sense que aquest termini computi a efectes de duració de mandat.

d. L'inici del procediment per a l'elecció del/de la Síndic/a no es podrà demorar mes enllà del termini màxim d'1 mes des de que es produeixi el cessament o finalitzi el corresponent mandat.

Article 9. Requisits per al nomenament.

La persona candidata a ser nomenada Síndic/a ha de complir els requisits següents:

a. Ésser major d'edat i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics.



- b. *Tenir la condició política de català/na, d'acord amb el que s'estableix a l'article 7 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.*
- c. *Acreditar el coneixement de la realitat social de L'Hospitalet de Llobregat.*
- d. *No exercir cap altre mandat representatiu, càrrec polític, funció administrativa al servei del municipi, o no prestar serveis en organismes públics municipals o empreses participades o que gestionin serveis municipals.*

Article 10. Règim d'incapacitat e incompatibilitats.

1. *La persona que hagi d'ocupar el càrrec de Síndic/a, haurà de justificar, que no incorre en cap de les causes d'incompatibilitat previstes en aquest article. o bé acreditar el cessament en la situació que la motiva abans de l'acceptació del nomenament. A tal efecte, formularà declaració prèvia a l'acceptació del càrrec d'activitats i béns, conforme les previsions i els models vigents en cada moment per al registre d'interessos de la corporació municipal.*
2. *Són causes d'incompatibilitat del/ de la Síndic/a de L'Hospitalet de Llobregat:*
 - a. *L'exercici de càrrecs o funcions representatives a partits polítics, sindicats i/o associacions empresarials.*
 - b. *L'exercici de qualsevol activitat professional, mercantil i/o laboral que comporti una relació contractual amb l'ajuntament o un conflicte d'interessos amb l'administració municipal.*
 - c. *Qualsevol altra activitat pública o privada que pugui afectar a la independència i/o objectivitat de la seva tasca.*
3. *La proposta de nomenament del/ de la Síndic/a determinarà el seu règim de dedicació i atenció al càrrec i li serà d'aplicació el règim d'incompatibilitats vigent en cada moment per al personal al servei de les administracions públiques.*
4. *Les causes d'incompatibilitat quan tinguin el caràcter de sobrevingudes, determinaran el cessament en els supòsits previstos en l'apartat 2; i en la resta de supòsits derivats de la legislació sobre incompatibilitats del personal al servei de l'administració pública, s'exigirà la prèvia autorització pel ple municipal.*
5. *El ple municipal resoldrà sobre l'apreciació de les causes d'incompatibilitat previstes en aquest precepte i aquelles que resultin d'aplicació per la normativa d'incompatibilitats.*

Article 11. Dedicació i retribucions.

Per acord del Ple es determinarà, amb ocasió del nomenament, el règim de dedicació i retribucions o compensacions econòmiques que correspondran al/a la Síndic/a. No obstant això el ple podrà acordar motivadament, en qualsevol moment de la vigència del càrrec, la modificació d'aquest règim, amb el quòrum de la majoria simple dels seus membres.

Article 12. Cessament en el càrrec.

1. *El/La Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet cessarà per alguna de les causes següents:*
 - a) *Renúncia expressa.*
 - b) *Finalització del mandat.*
 - c) *Mort.*
 - d) *Incapacitat sobrevinguda.*
 - e) *Investigat en procediment penal.*
 - f) *Inobservança del règim d'incompatibilitats*
 - g) *Les altres que preveu aquest reglament.*
2. *El cessament serà declarat per l'alcalde/ssa en els supòsits previstos als apartats a), b), c), i d) anteriors, i es donarà compte al ple de la corporació en la primera sessió*



que tingui lloc.

3. El cessament per les causes previstes en els apartats anteriors e) i f), correspondrà declarar-lo al ple municipal per acord de la majoria absoluta dels seus membres.

4. Només en el supòsit previst a l'apartat b) la persona que ocupa el càrrec de síndic/a continuarà en funcions fins a la presa de possessió del nou nomenament.

5. Així mateix, el/la Síndic/a de Greuges podrà ser cessat/da de manera motivada, per acord del ple municipal adoptat amb el mateix quòrum que per al seu nomenament, i previ expedient i audiència davant la Junta de Portaveus. Cas que s'acrediti a l'expedient que la causa del cessament sigui l'exercici de les funcions de forma greument negligent, l'apreciació d'aquesta causa i el cessament correspondrà al Ple, per majoria absoluta dels seus membres.

6. Produït el cessament, s'iniciarà el procediment per al nomenament d'un/una nou/nova Síndic/a d'acord amb el que preveu aquest reglament.

TÍTOL II.- DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

CAPÍTOL I.- DENOMINACIÓ I COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Article 13. Denominació.

Sota la denominació Comissió de Suggeriments i Reclamacions de L'Hospitalet actuarà l'òrgan d'existència obligatòria previst a l'art. 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Article 14. Composició de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

La composició de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions de L'Hospitalet serà la següent:

- President/a: L'alcalde/ssa o Regidor/a en qui delegui.
- Vocals:
 - Membres de la Corporació: Un/a regidor/a vocal en representació de cadascun dels grups polítics municipals del consistori i, si s'escau, els/les regidors/es no adscrits/es.
 - Membres del Consell de Ciutat: dos/dues representants del Consell de Ciutat, designats/des pel seu Plenari d'entre els seus membres que no tinguin la condició de regidors/es de la Corporació.
- Secretari/a: La persona que ocupi el càrrec de la Secretaria General del Ple.

Els/Les membres de la Comissió actuaran amb veu i vot, llevat dels/de les membres del Consell de Ciutat i el/la Secretari/a que ho faran només amb veu. Els membres de la Comissió gaudiran, així mateix, de la resta de les facultats que els hi reconeix aquest reglament.

Article 15. Quòrum d'adopció dels acords.

1. Als efectes de mantenir la proporcionalitat del ple en la Comissió s'efectuaran les votacions per mitjà del còmput del vot ponderat de conformitat amb el que recullen els apartats següents.

2. S'entén que un acord ha estat aprovat amb el quòrum de la majoria simple, quan els vots a favor dels membres de la Comissió presents a la sessió superin els vots en contra, referint el còmput al ponderat de la composició del ple municipal.

3. S'entén que un acord ha estat aprovat amb el quòrum de la majoria absoluta, quan obté més vots a favor que en contra dels membres de la Comissió amb dret a vot,



sempre que els vots a favor, en relació a la composició del ple municipal, representin aquesta mateixa majoria absoluta.

Article 16. La Presidència de la Comissió.

La Presidència de la Comissió correspon a l'alcaldia qui podrà delegar-la, en un/a Regidor/a membre de la Corporació. La Comissió, per acord adoptat amb el quòrum de la majoria simple, designarà com a Vicepresident el/la Regidor/a membre d'aquesta que substituirà o suplirà a la presidència, en els supòsits de vacant, absència, malaltia i/o abstenció legal.

Article 17. Competències del/de President/a de la Comissió.

Correspon al/a la Presidència de la Comissió:

- a. La representació de la Comissió davant la resta dels òrgans municipals.*
- b. La convocatòria i presidència de les sessions de la Comissió.*
- c. L'ordenació del debat i del desenvolupament de les sessions de la Comissió.*
- d. L'adopció de qualsevol acte de tràmit en relació als procediments iniciats davant la Comissió.*
- e. Col·laborar amb el/la Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet, el/la Síndic/a de Greuges de Catalunya i/o el/la Defensor/a del Poble quan sigui requerida per aquesta funció.*
- f. Executar els acords de la Comissió.*

Article 18. Els/Les Vocals de la Comissió.

- a. Els/Les vocals, regidors/es membres de la corporació, seran designats/des i revocats/des lliurament per escrit dels/de les respectius/ves portaveus dels grups polítics municipals d'entre els/les regidors/es que integren el seu grup. La designació podrà incloure un/a regidor/a vocal titular i un/a regidor/a suplent, els quals podran actuar de manera indistinta a la Comissió.*
- b. La designació i revocació de les persones vocals en representació del Consell de Ciutat s'acreditarà per mitjà del certificat expedit per la secretaria del Consell. La designació podrà, així mateix, incloure les persones suplents de les nominades com a titulars.*
- c. Sens perjudici de la facultat de revocació dels nomenaments recollida en l'apartat anterior, el mandat dels/de les vocals de la Comissió que tinguin la condició de membres electes coincidirà amb el mandat de la corporació. La resta de vocals continuaran en l'exercici del seu càrrec fins el nomenament de nous representants, que haurà de tenir lloc, en tot cas, amb motiu de la renovació del plenari del Consell de Ciutat.*

Article 19. El/La Secretari/a.

La secretaria de la Comissió correspondrà al/a la funcionari/a que ocupi la Secretaria General del Ple, sens perjudici de la facultat de delegar en un altre/a funcionari/a al servei de la Corporació, preferentment en aquell/a que ocupi el lloc de treball de Cap de d'oficina de suport als òrgans de defensa de la ciutadania.

Article 20. Determinació de la composició de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

La composició nominal de la Comissió es concretarà per mitjà de Decret de l'alcaldia de conformitat amb les determinacions dels articles anteriors. D'aquest Decret i de les posteriors modificacions, si s'escau, es donarà compte al Ple en la primera sessió que tingui lloc.



CAPÍTOL II.- RÈGIM DE SESSIONS DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS.

Article 21. Règim de sessions de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

1. La Comissió de Suggeriments i Reclamacions es reunirà, en sessió ordinària amb periodicitat trimestral en les dates que la mateixa Comissió acordi. La resta de les sessions tindran el caràcter d'extraordinàries o extraordinàries i urgents.

2. La convocatòria de les sessions ordinàries s'efectuarà per la presidència en les dates predeterminades i s'acompanyarà de l'ordre del dia de la sessió en el qual figuraran els temes a tractar, la data, el lloc i l'hora de la reunió.

3. Les sessions extraordinàries es convocaran d'ofici, a iniciativa de la presidència quan ho consideri adient, a petició de la sindicatura o bé a petició d'1/3 part dels/de les vocals. En aquests dos últims supòsits, la sol·licitud de convocatòria anirà acompanyada de la relació de punts de l'ordre del dia que es proposa tractar. La presidència convocarà la sessió extraordinària, determinant el dia i hora de la seva celebració, la qual haurà de tenir lloc dins del termini màxim dels 10 dies hàbils següents al de presentació de la sol·licitud, o del de l'esmena de les deficiències si s'escau. La presidència disposarà de la facultat d'afegir a la convocatòria de la sessió altres punts que consideri adients.

4. La convocatòria de les sessions ordinàries i extraordinàries de la Comissió s'haurà de notificar als seus membres i al Síndic de Greuges de L'Hospitalet amb una antelació mínima de dos dies hàbils a la data en la qual hagi de tenir lloc. Així mateix la convocatòria de les sessions es farà pública al portal web municipal amb la mateixa antelació.

5. Les sessions extraordinàries i urgents podran ser convocades sense necessitat d'un termini d'antelació prefixat, si bé la convocatòria s'haurà de notificar a tots els membres abans de la seva celebració i a l'ordre del dia s'inclourà com a primer punt la ratificació de la urgència de la sessió. La vàlida constitució de la sessió extraordinària i urgent requerirà que, prèviament al seu inici, s'aprovi la declaració d'urgència amb el vot favorable de la majoria absoluta dels membres de la Comissió.

6. Per a la vàlida celebració de la sessió de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions es requerirà en primera convocatòria, l'assistència de la majoria absoluta dels/de les vocals membres de la corporació, titulars o suplents, més el/la President/a i el/la Secretari/a, o qui legalment els substitueixi. Cas que no existeixi aquest quòrum en la primera convocatòria, la sessió de la Comissió tindrà lloc en segona convocatòria mitja hora després, sempre que hi siguin presents almenys 2 dels/de les vocals membres de la corporació, més el/la President/a i el/la Secretari/a del Consell, o qui legalment els substitueixi.

7. Aquest quòrum mínim de 3 membres s'haurà de mantenir durant tota la sessió. Cas que en el decurs de la sessió es produeixi una manca d'aquest quòrum la Presidència suspèn la sessió i els assumptes pendents de debat i votació en aquell moment seran objecte de inclusió en l'ordre del dia de una nova sessió.

Article 22. Assistència a les sessions de la Comissió.

1. Les sessions de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions no seran públiques.

2. El/la Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet podrà assistir, al seu criteri, a les sessions de la Comissió i prendre la paraula en qualsevol moment.

3. L'assistència a la sessió, als efectes d'informació, serà obligatòria per aquells/aquelles membres de la corporació, funcionaris/es o personal al servei de l'ajuntament que tinguin relació amb la queixa o suggeriment objecte d'examen, sempre que expressament i prèvia hagin estat convocats/des a l'efecte per la Presidència.



4. *La incompareixença injustificada dels/de les funcionaris/es o el personal al servei de l'ajuntament, s'entendrà que constitueix una infracció per incompliment dels deures i les obligacions derivats de les seves funcions, donant lloc a l'obertura del corresponent expedient disciplinari.*

5. *Tanmateix la Presidència podrà citar als/a les veïns/es que han formulat la queixa o suggeriment per tal que compareguin davant la Comissió, als efectes d'obtenir un millor coneixement dels fets que figuren expressats en la queixa o el suggeriment.*

Article 23. Ordre del dia, convocatòria, règim d'adopció dels acords i actes de les sessions.

1. *La secretaria de la Comissió proposarà a la Presidència l'esborrany de l'ordre del dia de les sessions amb la finalitat de portar a terme la convocatòria.*

2. *La convocatòria serà tramesa als/a les membres de la Comissió així com al/a la Síndic/a, per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la seva recepció.*

3. *En les sessions ordinàries la Comissió podrà conèixer d'assumptes no inclosos en l'ordre del dia, sempre que sigui apreciada la urgència amb el quòrum de la majoria absoluta.*

4. *Tots els acords, que no tinguin establert quòrum especial en aquest reglament, s'adoptaran amb el quòrum del vot ponderat de la majoria simple.*

5. *No obstant això la Comissió, a proposta de qualsevol dels seus membres, podrà acordar deixar sobre la taula, amb el quòrum ponderat de la majoria simple, la resolució d'un assumpte quan consideri necessari realitzar noves actuacions o aportar altres documents o informes.*

6. *De cada sessió el/la secretari/a aixecarà acta amb les mateixes formalitats i requisits que els establerts per a les actes del ple, pel Reglament Orgànic del Ple.*

7. *Els/Les membres de la Comissió que hagin votat en contra podran, si així ho fan constar de manera expressa en el decurs de la mateixa sessió, formular el seu vot particular. El text d'aquest vot particular s'haurà de trametre per escrit i signat a la secretaria de la Comissió en el termini màxim de les 24 hores següents a la finalització de la sessió. Transcorregut aquest termini, pel cas que la secretaria no hagi rebut aquest vot particular, s'entendrà que renuncia a la seva formulació i així es farà constar a l'acta de la sessió.*

8. *Així mateix els membres de la Comissió que no tenen dret a vot, sens perjudici de les seves facultats de intervenir oralment a la sessió, podran formular per escrit les observacions que considerin adients en relació als punts que figuren a l'ordre del dia, prèvia manifestació expressa en el decurs de la mateixa sessió. Amb aquesta finalitat trametran el text d'aquesta observació, per escrit i signat, a la secretaria de la Comissió en el termini màxim de les 24 hores següents a la finalització de la sessió. Transcorregut aquest termini, pel cas que la secretaria no hagi rebut l'observació per escrit, s'entendrà que renuncia i així es farà constar a l'acta de la sessió.*

9. *L'acta de la sessió s'aprovarà, com a norma general, en la següent sessió i serà de lliure accés al públic per mitjà de la publicació en el portal d'internet municipal. No obstant això, en el termini màxim de 3 dies hàbils a comptar de la celebració de la sessió, es farà públic per aquest mateix mitjà els acords adoptats en la respectiva sessió. Als efectes de la protecció de les dades personals s'anonimitzaran per a la publicació aquelles dades necessàries per fer efectiva aquesta protecció.*

TITOL III.- FACULTATS DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA.

Article 24. Competències dels òrgans de defensa de la ciutadania.

1. *El/La Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet i la Comissió de Suggeriments i*



Reclamacions tenen com a funció la defensa de la ciutadania. No obstant això, correspon en exclusiva al/a la Síndic/a la resolució dels greuges i a la Comissió la resolució de les queixes i dels suggeriments.

2. Així mateix, el/la Síndic/a de Greuges podrà actuar d'ofici quan consideri que una activitat de l'administració municipal és susceptible de lesionar drets o llibertats de la ciutadania.

3. Resten expressament excloses de les funcions dels òrgans de defensa de la ciutadania:

- a. Les de control polític de l'activitat municipal, que corresponen al ple municipal.*
- b. Les reclamacions que tinguin iniciats procediments administratius o accions judicials.*
- c. Les reclamacions que tinguin per objecte els serveis o les activitats que no correspongui prestar legalment a l'ajuntament o bé que aquest no les presti efectivament.*
- d. Les reclamacions relatives a les actuacions entre particulars legalment excloses de la intervenció municipal.*

Article 25. Competències del/de la Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet.

Correspon al/a la Síndic/a:

a. La qualificació de tots els escrits dirigits als òrgans de defensa de la ciutadania i la resolució que inicia els procediments encaminats a la seva resposta, ja figuri la seva resolució atribuïda per aquest reglament a la sindicatura o a la Comissió.

b. L'adopció de qualsevol acte de tràmit relacionat amb els procediments que es segueixen en la sindicatura.

c. La resolució, en tot cas, dels procediments qualificats com a greuges.

d. La resolució d'aquelles queixes que li hagin estat delegades per la Comissió.

e. L'inici dels procediments d'ofici per a l'avaluació de l'actuació municipal en relació a la defensa dels drets de la ciutadania.

f. Sotmetre al Ple l'informe anual de la sindicatura.

g. Dictar les resolucions en relació a la transparència i l'accés a la informació que corresponguin a l'oficina dels òrgans de defensa ciutadana.

h. Col·laborar i coordinar les seves actuacions amb les de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

i. Col·laborar amb el/la Síndic/a de Greuges de Catalunya i/o el/la Defensor/a del Poble quan sigui requerit per aquesta funció.

j. En general, li correspon al/a la Síndic/a portar a terme u ordenar totes aquelles actuacions que en exercici de la seva funció consideri adients.

Article 26. Competències de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

1. La Comissió és la segona instància per a la resolució de les queixes que no hagin estat degudament ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana o pels serveis municipals.

2. Així mateix correspon a la Comissió resoldre els suggeriments presentats.

3. La Comissió per a l'exercici d'aquestes competències està facultada per a:

a. Donar resposta a les queixes de la ciutadania pel retard, la manca de resolució, i en general per les deficiències en el funcionament de l'administració municipal i dels serveis municipals que presti l'ajuntament o els seus ens dependents, sempre que s'acrediti aquesta desatenció un cop efectuada la corresponent reclamació davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana, bé per manca de resposta o bé per resposta o atenció no satisfactòria.

b. Obtenir la informació necessària envers les queixes rebudes en l'Oficina d'Atenció Ciutadana a l'efecte d'avaluar les causes de reiteració o acumulació de les queixes en relació a un mateix àmbit d'actuació administrativa, i com a resultat



de l'avaluació emetre informe sobre les possibles mesures destinades a la seva correcció.

c. Verificar i constatar la realitat dels fets que constin en les queixes presentades i formular els advertiments, recomanacions i recordatoris dels deures legals per a l'adopció de les mesures adients, per tal de donar resposta a la queixa ciutadana.

d. Resoldre els suggeriments plantejats per la ciutadania per millorar la qualitat dels serveis, incrementar la seva eficàcia i eficiència, simplificar els tràmits administratius o proposar als òrgans competents de l'ajuntament la supressió d'aquells que suposin una càrrega que no respongui a cap exigència legal.

e. Elaborar, amb periodicitat bianual, l'informe d'avaluació normativa previst a l'art. 130 de la Llei 39/2015, i aquells altres que en aquesta matèria pugui exigir la normativa vigent.

4. La Comissió podrà, per acord adoptat amb el quòrum de la majoria simple, delegar en el/la Síndic/a la resolució de les queixes. L'efectivitat de la delegació requereix d'acceptació expressa pel/per la Síndic/a.

Article 27. Deure de secret i sigil professional.

1. Tots els/les membres de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, així com les persones que intervinguin en el decurs de les actuacions d'investigació i comprovació, tenen el deure de guardar sigil en relació als fets i les dades que coneguin per raó d'aquesta intervenció.

2. Els/Les membres de la Comissió podran consultar els expedients finalitzats en l'Oficina de Suport en qualsevol moment. Així mateix podran obtenir de la presidència aquella informació que considerin adient sobre la tramitació dels expedients en curs, i en tot cas, i des del moment de la convocatòria, tindran lliure accés a aquells expedients que figuren en l'ordre del dia de la sessió.

3. La tramitació dels procediments haurà de donar compliment a les determinacions previstes en la normativa de protecció de dades personals.

4. Pel cas que es tingui coneixement de la manca de compliment d'aquest deure de sigil, la Presidència de la Comissió podrà incoar un expedient amb audiència de l'interessat/da, del qual es donarà compte al grup polític municipal que va proposar el nomenament del/ de la membre de la Comissió, o al Consell de Ciutat, per tal que proposi la seva substitució per un/una nou/nova membre. Transcorregut el termini de 2 mesos sense que es proposi la substitució, la presidència podrà sotmetre al ple de l'ajuntament, per conducte de l'alcaldia, el nomenament d'un/una nou/nova membre.

TÍTOL IV.- FUNCIONAMENT DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA.

CAPÍTOL I.- DEL SUPORT ALS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA

Article 28. Òrgan de suport a la Sindicatura i a la Comissió.

1. Sota la denominació Oficina de Suport als Òrgans de defensa de la Ciutadania, l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, mantindrà una unitat administrativa que sota la direcció del/de la Síndic/a prestarà el suport tècnic i administratiu necessari als òrgans de defensa de la ciutadania per al desenvolupament de les seves funcions.

2. Aquest òrgan de suport comptarà almenys amb un/a tècnic/a municipal llicenciat/da en dret i el personal administratiu de l'ajuntament que es consideri necessari per a la gestió.

3. La prefectura de l'oficina de suport correspondrà a un/una tècnic/a municipal, llicenciat/da en dret, al servei d'aquesta. La provisió d'aquest lloc s'efectuarà pel procediment de lliure designació. El/La Síndic/a tindrà la facultat, de forma raonada, de



demanar la seva substitució.

4. Correspon als/a les tècnics/ques titulats/des en dret elaborar els informes i els estudis, que els encomani el/la Síndic/a i/o la Presidència de la Comissió, sens perjudici que quan la complexitat d'algun assumpte ho demandi es pugui sol·licitar informe d'algun especialista en la matèria.

5. Correspon a l'oficina de suport la custòdia i l'arxiu dels expedients relatius a la tramitació de tots els greuges, queixes i suggeriments; així com de la resta d'expedients que es tramitin en l'àmbit d'actuació dels òrgans de defensa de la ciutadania.

6. El Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet, tindrà lliure accés, a tots els expedients i documents que constin en l'Oficina de Suport als òrgans de defensa de la ciutadania. El President de la Comissió tindrà lliure accés als expedients competència de la Comissió i per a la resta d'expedients haurà de comptar amb l'autorització al Síndic/a.

7. L'Oficina de suport serà l'encarregada de la redacció de l'informe anual per a elevar al Ple municipal, en relació als procediments que es segueixen o s'han iniciat d'ofici, davant la sindicatura i aquells seguits a la Comissió.

8. L'Oficina de suport serà l'encarregada de la redacció de l'informe d'avaluació normativa previst a l'art. 130 de la Llei 39/2015, de conformitat amb les instruccions que li siguin donades per la Presidència de la Comissió.

9. Les funcions relatives a la custòdia del Registre de Greuges, Queixes i Suggeriments, els Llibres de les Actes de les sessions de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions i del Llibre de Resolucions del/de la Síndic/a corresponen a la secretaria de la Comissió.

CAPITOL II.- PROCEDIMENT DE RESOLUCIÓ DELS GREUGES, QUEIXES I SUGGERIMENTS.

Article 29. Forma d'inici dels procediments administratius.

1. Els procediments s'inicien a instància de qualsevol particular, de qualsevol òrgan municipal, a requeriment de les institucions públiques de finalitat anàloga; o bé d'ofici, per resolució del/de la Síndic/a quan ho consideri adient en exercici de les competències que té atribuïdes.

2. Els escrits d'inici es dirigiran inicialment al/a la Síndic/a per qualsevol dels mitjans expressament habilitats a l'efecte.

3. Es troben legitimats, per iniciar el procediment:

a. Quan es tracti de greuges qualsevol persona física o jurídica amb independència de la seva residència que al·legui violació de drets fonamentals o llibertats públiques en l'actuació municipal.

b. Quan es tracti de queixes, es podran formular pels particulars, persones naturals amb veïnatge administratiu al municipi, i les persones jurídiques amb domicili social al mateix; així com les persones naturals i jurídiques que, tot i no tenir la condició de veïnes o domiciliades, acreditin ser usuàries dels serveis municipals als quals es refereixi la queixa; acreditant haver-la presentat davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o l'Àrea encarregada de la gestió del servei, i no haver rebut resposta, o que la rebuda no ha estat satisfactòria.

c. Quan es tracti de suggeriments les persones naturals amb veïnatge administratiu al municipi, i les persones jurídiques amb domicili social al mateix; així com les persones naturals i jurídiques que tot i no tenir la condició de veïnes o domiciliades, acreditin ser usuàries dels serveis municipals als quals es refereixi el suggeriment.

Article 30. Forma de presentació dels greuges, les queixes i/o els suggeriments.

1. Els greuges, les queixes, i els suggeriments podran ser presentats a elecció de



l'interessat/da en les següents formes:

- a. *Mitjançant escrit dirigit al/a la Síndic/a en el model normalitzat habilitat a l'efecte que s'haurà de presentar en el registre general de l'ajuntament o, en el seu cas, en registre especial habilitat a l'efecte.*
 - b. *Per mitjà de compareixença en l'oficina de suport als òrgans de defensa de la ciutadania.*
 - c. *Per mitjà de compliment del formulari habilitat a l'efecte en la seu electrònica de l'ajuntament.*
 - d. *Per qualsevol altre mitjà que es disposi per acord de la Comissió.*
2. *La persona que formuli el greuge, la queixa o el suggeriment haurà d'estar en possessió de la capacitat d'actuar i s'ha de identificar per mitjà de les seves dades personals i/o socials. Es consideren facultats per actuar davant els òrgans de defensa de la ciutadania els menors, quan es tracti d'assumptes que els afectin directament, si bé en aquest supòsit el /la Síndic/a podrà apreciar lliurement la necessitat de complementar aquesta capacitat.*

Article 31. Requisits mínims per a la presentació dels greuges, les queixes i/o els suggeriments.

1. *L'escrit o formulari electrònic en el qual es presenti el greuge, el suggeriment o la reclamació haurà de contenir les dades que permetin identificar a la persona física o jurídica que el formula.*
2. *Així mateix haurà de contenir de manera concreta el greuge, la queixa o el suggeriment que es formula fent constar totes aquelles dades i acompanyant, en el seu cas, tota aquella documentació que permeti un millor coneixement de l'assumpte.*
3. *Quan es presenti una queixa s'haurà d'acompanyar del document o documents que acreditin que aquesta s'ha formulat prèviament davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o el corresponent servei de l'Ajuntament, i manifestar que: o bé no s'ha rebut resposta en el termini de 3 mesos des de la seva presentació o bé adjuntar la resposta obtinguda i els motius pels quals es considera no satisfactòria.*

Article 32. Requisits materials per a la presentació de les queixes i/o suggeriments davant la Comissió.

1. *No seran admeses a tràmit les queixes presentades, que no es trobin dins de l'àmbit de les competències de la Comissió i aquelles que es trobin dins dels següents supòsits:*
 - a. *Que siguin anònimes.*
 - b. *Que plantegin qualsevol qüestió que hagi estat objecte de resolució judicial.*
 - c. *Les relacionades amb l'activitat administrativa que consti als procediments que es trobin en curs, llevat d'aquelles que facin referència al retard en la seva tramitació.*
 - d. *Les queixes en relació a aquells assumptes que són o han estat objecte de procediments jurisdiccionals de qualsevol ordre.*
 - e. *Aquelles en les que s'aprecii mala fe o un ús abusiu del procediment amb la finalitat de pertorbar o paraitzar l'activitat de les administracions, organismes, empreses o persones al servei de l'ajuntament.*
2. *No seran admesos a tràmit aquells suggeriments que s'estimin que no són de competència municipal.*

Article 33. Tramitació preferent dels greuges

Es trametran per l'oficina de suport, de manera preferent i urgent aquells escrits que es qualifiquin de greuge per al·legar circumstàncies que comportin o puguin comportar violació de drets fonamentals o llibertats públiques.



Article 34. Inscripció dels greuges, les queixes i els suggeriments en un registre especial d'expedients.

1. A la recepció d'un escrit es procedirà per part del/de la Síndic/a a qualificar-lo de: greuge, queixa o suggeriment als efectes de determinar la seva tramitació.
2. En atenció a aquesta qualificació s'iniciarà l'expedient que s'inscriurà en un registre especial que es gestionarà per l'oficina de suport.
3. A aquest registre s'incorporaran per ordre de recepció els greuges, les queixes i els suggeriments presentades, un cop qualificades de conformitat amb les definicions contingudes en aquest reglament.

Article 35. Caràcter jurídic dels greuges, les queixes i els suggeriments.

1. Els greuges, les queixes i/o els suggeriments tramitats de conformitat amb el que preveu el present reglament, en cap cas, tenen la consideració de recurs administratiu, ni de reclamació econòmic administrativa.
2. La presentació de l'escrit no suspèn ni interromprà, en cap cas, els terminis establerts per la legislació vigent per a l'inici, la tramitació i la resolució d'altres procediments administratius.
3. La presentació de greuges, queixes i suggeriments no condicionarà ni impedirà l'exercici d'aquelles accions o drets, que de conformitat amb la normativa vigent, correspon exercir als/ a les interessats/des.
4. Les resolucions que dicti el/la Síndic/a o la Comissió en la tramitació dels greuges, les queixes i els suggeriments tenen la qualificació d'informes de caràcter no vinculant i no seran susceptibles de recurs ni administratiu ni jurisdiccional.

Article 36. Tramitació dels greuges, les queixes i els suggeriments.

1. La presentació d'un greuge, un cop qualificat, amb aquest caràcter, es portarà a terme pel/per la Síndic/a, en el si de l'expedient informatiu que contindrà totes aquelles actuacions que consideri adients.
2. La presentació d'una queixa o un suggeriment, donarà lloc a l'obertura d'un expedient que s'iniciarà amb la resolució de qualificació per la sindicatura, en la qual es determinarà sobre la seva admissió a tràmit i la procedència de l'obertura del subsegüent expedient informatiu.
3. En el tràmit de qualificació es podrà rebutjar motivadament el greuge, la queixa o el suggeriment, quan de l'examen de l'escrit presentat es conclouï que no es troba dins de l'àmbit de les competències dels òrgans de defensa de la ciutadania. D'aquesta declaració de no admissió per raons materials es donarà compte a la Comissió, quan es tracti de queixes i suggeriments, en la següent sessió que tingui lloc.
4. No obstant això quan el greuge, la queixa o el suggeriment presentat no reuneixi els requisits formals o bé no reculli amb la suficient claredat el motiu del greuge, la queixa o suggeriment, el/la Síndic/a podrà requerir a la persona que reclama per tal que en el termini de deu dies hàbils des de la recepció d'aquest requeriment, esmeni els defectes apreciats, o aporti la documentació complementària necessària per a procedir a l'examen del greuge, de la queixa o del suggeriment. La comunicació contindrà l'apercebigment a la persona interessada que la manca d'esmena dins de termini comportarà el desistiment del greuge, la queixa o el suggeriment formulat, i es farà constar la indicació de la suspensió del termini màxim per a donar resposta.
5. La resolució de la Sindicatura que disposa la qualificació i l'admissió a tràmit es comunicarà a la persona interessada, en el termini màxim de deu dies hàbils, a comptar del següent a la presentació del greuge, la queixa o el suggeriment, o de l'esmena de l'escrit de presentació, fent constar l'òrgan responsable de la seva resolució i la indicació que en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data



de la presentació li serà comunicada la resolució. Aquest termini màxim podrà ser prorrogat de manera motivada, en atenció a l'òrgan que tramita el procediment, pel/per la Síndic/a o la Presidència de la Comissió, i es comunicarà a la persona interessada.

Article 37. Instrucció del procediment.

1. El/La Síndic/a un cop resolta la qualificació de l'escrit ordenarà la instrucció del procediment necessari per tal de resoldre el greuge, o trametrà a la presidència de la Comissió la queixa o el suggeriment presentat, sens perjudici de portar a terme aquelles altres actuacions que consideri necessàries en relació a la qüestió plantejada.

2. L'Àrea, Servei, Negociat municipal o l'altre ens o persona física o jurídica, que tingui sota la seva responsabilitat la gestió del servei o serveis relacionats amb el greuge, la queixa o el suggeriment haurà de trametre a la sindicatura o a la presidència de la Comissió, per mitjà del/de la Tinent/a d'alcaldia, Regidor/a de govern o Regidor/a President/a de Districte, o en el seu defecte de la persona responsable de l'òrgan o ens, en el termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des de la recepció del requeriment, un informe en el qual exposi els antecedents i actuacions que s'han portat a terme en relació al greuge, la queixa plantejada o la valoració del suggeriment formulat. A l'informe es podrà adjuntat tota aquella informació que es consideri rellevant.

3. Quan es tracti d'un procediment seguit per la sindicatura el/la Síndic/a podrà citar a compareixença a les persones responsables del servei afectat per tal que efectuïn declaració en relació a aquells extrems que li siguin sol·licitats.

4. El/La Síndic/a o la Presidència de la Comissió podrà ordenar en el decurs de la instrucció del procediment totes aquelles actuacions complementàries que consideri adients per a donar resposta al/a la ciutadà/na.

5. No obstant això, es podrà ordenar el tràmit d'audiència a la persona interessada, per termini màxim de 10 dies hàbils, o bé per mitja de citació a la seva compareixença, quan a la vista de les actuacions portades a terme en la instrucció s'apreciïn discrepàncies substancials entre els fets al·legats o informats per l'administració i les afirmacions que figuren en l'escrit de l'interessat/da que ha presentat el greuge o la queixa.

6. Durant la fase de instrucció de la resolució de les reclamacions, tots els òrgans municipals, col·legiats o unipersonals, el personal directiu i la resta de personal al servei de l'ajuntament, resten obligats a col·laborar amb caràcter preferent i urgent amb el/la Síndic/a i la Comissió. La persistència per part del personal al servei de l'administració municipal en una actitud que dificulti la seva tasca podrà donar lloc a l'exigència de responsabilitat disciplinària.

7. Durant la fase de comprovació e investigació del greuge, la queixa o el suggeriment, o en el curs d'un procediment iniciat d'ofici, el/la Síndic/a, prèvia comunicació al/a la titular de l'Àrea o Regidor/a de govern o Regidor/a President/a de Districte, es podrà personar en la corresponent dependència municipal als efectes d'examinar la documentació necessària per a completar la investigació, entrevistar a les persones que intervenen en els procediments, amb la finalitat de recavar i comprovar de primera mà les dades i fets que consideri necessaris.

Article 38. Resolució dels greuges, les queixes i/o els suggeriments.

1. Finalitzada la tramitació de la fase d'instrucció o fase informativa dels greuges o queixes delegades, el/la Síndic/a dictarà la resolució la qual posarà fi a la tramitació del procediment que es segueix davant aquest òrgan. La Comissió en les sessions ordinàries prendrà coneixement periòdic d'aquestes resolucions.

2. Quan es tracti d'una queixa no delegada, el/la President/a de la Comissió efectuarà una proposta d'informe resolució que serà sotmès a l'aprovació de la Comissió. Previ



- el sotmetiment a la Comissió la presidència podrà sol·licitar l'auxili del/de la Síndic/a.*
- 3. Per a la resolució dels suggeriments, el/la President/a de la Comissió efectuarà una proposta d'actuació que es sotmetrà a l'aprovació de la Comissió, la qual resoldrà en el decurs d'una sessió.*
 - 4. Les resolucions que finalitzin els procediments podran concloure:*
 - a. La estimació parcial o total del greuge, la queixa o el suggeriment que haurà d'anar acompanyada de l'advertiment, la recomanació, el recordatori legal, o la proposta d'actuació a l'Àrea responsable de la gestió del servei afectat.*
 - b. La desestimació de la queixa per considerar-la infundada a la vista de les dades que consten en la instrucció del procediment, o per manca de competència.*
 - c. La desestimació del suggeriment, motivat per impossibilitat legal o de fet de la seva acceptació.*
 - 5. Del text definitiu de la resolució aprovada es donarà compte a la persona interessada, comunicant-li que la resposta posa fi al greuge, a la queixa o al suggeriment plantejat i que en cap cas determinarà la anulació dels actes o resolucions de l'administració. Tanmateix es posarà en coneixement de les Àrees o serveis afectats.*
 - 6. Les resolucions dels greuges, les queixes o els suggeriments finalitzaran la seva tramitació i determinen l'arxiu del procediment. Contra la resolució de finalització del procediment no procedeix la interposició de cap recurs.*
 - 7. El/La Síndic/a de Greuges L'Hospitalet, podrà, en qualsevol moment del procediment posar en coneixement de la resta de Síndics Municipals, del/la Síndic/a de Greuges de Catalunya o del/la Defensor/a del Poble aquells fets, actuacions o resolucions que estimi adient, per motiu de competència territorial o per qualsevol altre consideració.*

Article 39. Desistiment i caducitat de la queixa o suggeriment.

- 1. Els/Les interessats/des podran en qualsevol moment de la tramitació del procediment, desistir del greuge, la queixa o el suggeriment formulat, la qual cosa donarà lloc a la finalització immediata del procediment, amb la corresponent declaració de desistiment, en l'àmbit de les seves respectives competències, pel Síndic/a o per la presidència de la Comissió.*
- 2. Es produirà la caducitat del procediment quan la seva tramitació restés paralitzada per termini superior a 3 mesos, per causa imputable a la persona interessada, i el/la Síndic/a o la Presidència de la Comissió, en l'àmbit de les seves competències, procediran a declarar aquesta circumstància i notificar l'arxiu del greuge, la queixa o el suggeriment presentats.*

Article 40. Actuacions derivades de la tramitació dels procediments.

- 1. Els òrgans de defensa de la ciutadania establiran, a més del que preveu aquest reglament, els mecanismes que considerin necessaris destinats a la coordinació, comunicació i col·laboració en les seves tasques per un millor compliment de la seva finalitat.*
- 2. En tot cas, es comunicaran recíprocament, qualsevol resolució dictada en els procediments que segueixen en exercici de les competències respectives, reconeixent la facultat del/ de la Síndic/a de disposar, en qualsevol moment, l'inici d'un procediment d'ofici quan apreciï l'existència d'un interès digne de protecció.*
- 3. Si en el decurs de la instrucció del procediment de comprovació o investigació d'un greuge, una queixa o un suggeriment es posés de manifest l'existència de fets que foren susceptibles de constituir una infracció administrativa, disciplinària o penal, la Sindicatura o el/la President/a de la Comissió ho comunicaran a l'alcaldia, sens perjudici de les possibles accions administratives o judicials.*



Article 41. Seguiment dels resultats dels acords del/ de la Síndic/a i de la Comissió.

La resolució del greuge, la queixa o el suggeriment, que finalitzi el procediment i que incorpori una proposta d'actuació, obliga a l'òrgan o ens destinatari a comunicar, al/a la Síndic/a o a la Presidència de la Comissió, en el termini que s'estableixi a la pròpia resolució, les mesures adoptades per al seu compliment o bé els motius que han impedit prendre en consideració les seves propostes,

TÍTOL V. ELS INFORMES DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA.

Article 42. L'informe anual.

L'activitat del/de la Síndic/a i de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions es recollirà en un informe anual que contindrà el resum de les activitats que han portat a terme els dos òrgans de defensa de la ciutadania. El contingut serà, com a mínim, el que es recull a l'article següent.

Article 43. Contingut de L'informe anual

1.- L'informe anual constarà de dos apartats separats en: activitat de la Sindicatura i activitat de la Comissió, que contindran respectivament, com a mínim, cadascun d'ells:

- a. El número i tipus de greuges, queixes i suggeriments presentats durant l'exercici, per ordre de la data d'entrada en el registre, obviant les dades personals que permetin identificar la persona que els va formular.*
- b. La situació de la tramitació, fent constar els no han estat admesos a tràmit, i els que han estat objecte de declaració de desistiment o caducitat.*
- c. En relació d'aquells que han donat lloc a l'obertura d'un expedient, especificar la resolució, i si s'escau, l'existència o no de vots particulars.*
- d. El seguiment del compliment de les resolucions, dels greuges, les queixes i els suggeriments per part de les àrees, regidories delegades i regidories presidències de districte o aquells altres òrgan o ens que hagin de donar compliment a les resolucions.*
- e. Els greuges, queixes i suggeriments, pendents de resoldre d'exercicis anteriors i la situació en la que es troben a 31 de desembre de l'any de referència.*
- f. Resum de les principals deficiències observades, en el seu cas, en el funcionament dels serveis municipals, fent constar les àrees, regidories delegades, òrgans o personal de l'ajuntament que, en el seu cas, no hagin contribuït suficientment a la tasca dels òrgans de defensa de la ciutadania, i aquells que l'hagin obstaculitzat o dificultat.*

2.- Es podran incorporar als respectius apartats de l'informe anual la resta de conclusions, informacions, apreciacions, recomanacions o recordatoris que els òrgans de defensa de la ciutadania considerin adients.

Article 44. Aprovació de l'informe anual i presentació al Ple.

1. El/La Síndic/a donarà compte del seu l'informe anual a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions dins del primer trimestre natural de l'any següent al de referència. En aquesta mateixa sessió la Comissió aprovarà l'informe relatiu a les seves actuacions, en relació al qual els membres de la Comissió podran formular vots particulars, que s'incorporaran com a annex a aquest informe.

2. Efectuat el tràmit anterior, l'informe amb els annexos corresponents, es trametrà a l'alcaldia per l'oficina de suport per tal que, dins dels tres mesos següents a la seva recepció, el posi en coneixement del ple.



3. La presentació de l'informe anual davant el ple es portarà a terme pel/per la Síndic/a el/la qual farà l'exposició per un termini màxim de 30 minuts i, podrà també intervenir, el/la President/a de la Comissió per termini màxim de 15 minuts. A continuació podran intervenir els/les representants dels diferents grups municipals per termini de 10 minuts i els/les regidors/es no adscrits/es, per un termini màxim de 5 minuts; als efectes de formular aclariments, preguntes i valoracions sobre l'informe presentat al Ple. Com a resposta de les intervencions dels grups el/la Síndic/a i el/la President/a de la Comissió podran donar resposta a les intervencions dels grups municipals per un termini màxim de 15 i 10 minuts respectivament.

4. Pel que fa a la intervenció de la Presidència del ple i els torns d'al·lusions amb motiu de la presentació de l'informe anual de la Comissió s'estarà al que determina el reglament orgànic del ple.

5. L'Ajuntament farà públic l'informe anual dels òrgans de defensa de la ciutadania, un cop hagi estat sotmès a coneixement del ple municipal, per mitjà del portal d'internet municipal, sens perjudici que el/la Síndic/a si ho consideri convenient faci comunicació expressa a d'altres òrgans o institucions.

Article 45. Informes extraordinaris.

1. El/La Síndic/a, a resultes d'un procediment iniciat d'ofici, i la Comissió de Suggestiments i Reclamacions, amb la urgència o la gravetat prèviament apreciada amb el quòrum de la majoria absoluta dels seus membres; podran acordar elevar al Ple municipal, un informe extraordinari quan considerin que la gravetat o la urgència dels fets així ho aconselli.

2. En aquests supòsits aquest informe, acompanyat de la documentació que justifiqui la seva emissió, es trametrà a l'alcaldia per a la seva inclusió a l'ordre del dia de la primera sessió del Ple municipal que es convoqui.

3. La seva presentació davant el ple municipal es farà seguint el procediment establerts als apartats 3 a 5 de l'article 42.

TÍTOL V. L'INFORME D'AVALUACIÓ NORMATIVA

Article 46. L'avaluació normativa

La normativa de la transparència en la gestió administrativa i del procediment administratiu determina l'obligació de les administracions públiques de portar a terme periòdicament, la valoració de l'adequació de la seva normativa als principis de la bona regulació, així com l'avaluació de la consecució dels objectius previstos inicialment a la norma i la correcta quantificació del cost i les carregues que aquesta imposa.

Article 47. Contingut de l'informe anual

La Comissió de Suggestiments i Reclamacions aprovarà, abans del 30 de juny de cada any parell, l'informe bianual d'avaluació normativa, tancat el 31 de desembre de l'any anterior, el qual contindrà almenys, els següents aspectes:

1.- Les necessitats d'adequació als principis de bona regulació, detectades en relació a la normativa municipal vigent en la data de tancament de l'informe, tenint en compte, el grau de compliment, la seva necessitat i actualitat, així com les noves necessitats econòmiques o socials sobrevingudes a l'aprovació de la norma.

2.- El grau del compliment dels plans normatius aprovats els exercicis anteriors, incloses les seves modificacions i desviacions.

3.- Les conclusions que es derivin de l'anàlisi de l'aplicació de les normes en vigor tenint en compte:

a. L'eficàcia, és a dir, l'avaluació de la consecució dels objectius previstos amb la



seva aprovació.

b. *L'eficiència, és a dir, la necessitat de les càrregues administratives derivades de la norma aprovada i la racionalització dels recursos públics en la seva gestió.*

c. *Sostenibilitat, és a dir, la comprovació, quan la norma afecti a les despeses o ingressos públics, de la correcta quantificació i valoració de les seves repercussions econòmico-financeres.*

4.-*Les recomanacions específiques de modificació o derogació de la normes avaluades com a conseqüència de les conclusions de l'anàlisi previst a l'apartat anterior, i la simplificació i millora de la regulació normativa en general.*

Article 48. Tramitació de l'informe d'avaluació normativa.

1.-*El/La President/a, de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, acordarà l'inici del procediment d'elaboració de l'informe d'avaluació normativa, el qual haurà d'establir aquells mecanismes de participació ciutadana que amb aquesta finalitat consideri adients, per mitjà almenys del portal d'internet municipal.*

2.-*L'informe junt amb el resultat de la participació ciutadana en la seva elaboració, es sotmetrà a l'aprovació de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, dins del primer trimestre natural de l'any parell corresponent.*

3.-*Efectuat el tràmit anterior, l'informe amb els annexos corresponents, es trametrà a l'alcaldia per l'Oficina de suport per tal que, es doni compte al Ple municipal en la primera sessió que tingui lloc.*

4.-*L'Ajuntament farà públic l'informe d'avaluació, un cop hagi estat sotmès a coneixement del ple municipal, per mitjà del portal d'internet municipal.*

DISPOSICIONS COMPLEMENTARIES

Disposició Deroqatòria Única

Amb l'inici de la vigència d'aquest Reglament es deroguen manera expressa l'últim apartat de l'art. 59.2 i l'art. 63 del Reglament Orgànic del Ple, de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, publicat en el BOP de 12 de gener de 2012.

Disposicions Finals

Primera.-

En el termini màxim de cinc mesos a comptar des de l'inici de la vigència d'aquest Reglament es procedirà a efectuar proposta de nomenament al Ple del/de la Síndic/a de Greuges de L'Hospitalet i la constitució de la Comissió i començament de la seva activitat, per a la qual s'haurà procedir a determinar els mitjans necessaris per al seu funcionament.

Segona.-

Sens perjudici de la publicació de la ressenya en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, el present reglament iniciarà la seva vigència el dia següent al de la publicació del seu text íntegre en el Butlletí Oficial de la Província, el qual tindrà lloc amb posterioritat a la seva aprovació definitiva i el transcurs del termini de 15 dies hàbils, previst a l'art. 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Tercera.-

El règim jurídic de funcionament de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions serà



el que regula aquest reglament i tindrà caràcter supletori el regim previst per al ple municipal en la normativa local i subsidiàriament allò que s'estableix per als òrgans col·legiats a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic."

El que es fa públic fent constar que contra el present reglament no procedeix interposar recurs en via administrativa, de conformitat amb les determinacions previstes a l'art. 112.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, essent impugnables per mitjà de la interposició directa de recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya de conformitat amb el que preveuen els arts. 10 i 25 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa Administrativa;

M. Teresa Redondo del Pozo
Secretaria General del Ple
L'Hospitalet de Llobregat, 28 de juliol de 2017.